



La **comunicazione** al front-office

---



## Un corso: **Comunicazione al Front-Office**

Sviluppare e migliorare il rapporto del Personale di front-office con il cliente/utente, attraverso l'approfondimento e il potenziamento di:



- abilità comunicative
- ascolto
- e il consolidamento del grado di consapevolezza del proprio ruolo professionale e della qualità del proprio compito.



FORMAZIONE

# # LA PROPOSTA

FLA  
Eventi

## Struttura e data



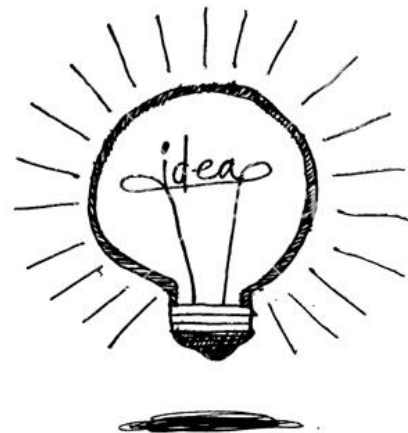
#1 tappa fondamentale articolata in 1 giornata formativa

➤ 21 giugno 2017

## Info pratiche



Sede di svolgimento: **Foro Buonaparte 65 Milano**  
Orario: **10.00 – 17.00**





## Il ruolo del personale di Front-Office

- Percezione del proprio ruolo di front-line (livello operativo, comunicativo, decisionale, simbolico);
- Aspetti critici della Comunicazione nel ruolo
- Aspettative dei clienti
- Criticità nel rapporto col cliente (obiezioni e reclami) (simulazione)
- Elementi di gestione del tempo
- Locus of control

## Tecniche

- Rispecchiamento;
- Parafrasi;
- Domande;
- Semplificazione del linguaggio: sintesi – chiarezza- focalizzazione

## Disturbi nella comunicazione

- non corrispondenza tra relazione e informazione
- aspettative deluse
- messaggi ambivalenti
- doppio legame
- criticismo
- conflitto

## Cos'è la comunicazione

- Bisogno naturale
- Atto sociale: giudizio/pregiudizio/stereotipi/codici e convenzioni

## Modalità

- Verbale/ paraverbale/ non verbale/ prossemica (esercizio foto)
- Empatia
- Stili di comunicazione (passivo, assertivo, aggressivo) (simulazione);
- Tipo di attenzione (alle informazioni/alle persone/al contesto)
- Dialogo, piccolo gruppo e riunione /la comunicazione telefonica

## Comunicazione come veicolo di riconoscimento ,rinforzo per stima e autostima

- Conferma e disconferma
- Negazione e squalifica
- Frasi negative e frasi positive (il potere della parola)
- Il feed-back

## Stress e comunicazione

- Lo stress può dipendere da una cattiva comunicazione?
- Frasi che generano stress
- L'auto-inganno, gli alibi delle scelte e le trappole
- Modalità di gestione dello stress



FORMAZIONE

# # DOCENTE

FLA  
Eventi

## Stefania Conversi



E' una Senior Consultant

Esperta di tecniche e metodologie per lo sviluppo del potenziale e la formazione manageriale. Progetta e coordina attività di formazione esperienziale assesment di valutazione del potenziale, laboratori di crescita e sviluppo personale, programmi di valutazione e bilancio di competenze, percorsi di orientamento.

Le principali aree di competenza riguardano gli aspetti gestionali e relazionali (comunicazione interpersonale, sviluppo e gestione della leadership, team building, tecniche di presentazione in pubblico, intervista di selezione, intervista gestionale, conduzione di riunioni, team work, valutazione e sviluppo del potenziale, metodologie per sviluppare la motivazione).

Certificata PNL Coach (presso InChoach Academy) e Counselor (Life e business Counselor iscritta all'albo italo svizzero AISCON; certificata Professional Counselor da AssoCounseling); Consulente certificata e accreditata TT Success Insights, fornisce supporto consulenziale al management su tematiche di riassetto organizzativo e di gestione del personale. Fornisce inoltre servizi di consulenza rivolti a privati Si dedica permanentemente ad attività di ricerca e approfondimento delle tematiche di miglioramento personale e conduce laboratori e sessioni esperienziali dedicate al potenziamento delle risorse personali.



## Quota di partecipazione:

- 450,00€ + iva

***Offerta Early Booking del 10% per iscrizioni entro 7 giorni prima rispetto alla data di inizio corso.***





FORMAZIONE

# # CONTATTI E ISCRIZIONE

**FLA**  
Eventi

## Per iscriverti

Compila e manda la **SCHEDA D'ISCRIZIONE**  
[formazione@federlegnoarredo.it](mailto:formazione@federlegnoarredo.it)



### Contatti Ufficio Formazione

Sara Nilli -0280604331

Mara Lorenzini -0280604435

Marika Petrillo-0280604302



**MODALITA' ISCRIZIONE**

L'iscrizione avviene inviando via mail questa scheda, completa nei campi obbligatori contrassegnati (\*) all'indirizzo [formazione@federlegnoarredo.it](mailto:formazione@federlegnoarredo.it) ed effettuando il pagamento secondo le modalità sotto indicate prima dell'inizio del corso.

**MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il versamento della suddetta cifra verrà effettuato tramite bonifico bancario intestato a: Federlegno Arredo Eventi SpA,  
Banca Popolare di Sondrio  
IT19C0569601600000006892X38

**PRIVACY:** ai sensi del D. Lgs. 196/03 e successive integrazioni e modifiche, informiamo che il trattamento dei dati personali indicati, effettuabile anche con l'ausilio di mezzi elettronici esterni, è diretto esclusivamente all'attività di Federlegno Arredo Eventi SpA. I dati personali non saranno diffusi e comunicati se non per il raggiungimento della finalità di Federlegno Arredo Eventi SpA. All'interessato del trattamento in esame è riconosciuto l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 D. Lgs. 196/03. Vedi l'informativa completa sul sito [www.federlegno.it](http://www.federlegno.it).

Luogo,  
data.....FIRMA.  
.....

|                                        |  |
|----------------------------------------|--|
| <b>NOME E COGNOME *</b>                |  |
| <b>INDIRIZZO E LOCALITA' AZIENDA *</b> |  |
| <b>E-MAIL *</b>                        |  |
| <b>TELEFONO*</b>                       |  |
| <b>CELLULARE</b>                       |  |
| <b>FAX</b>                             |  |
| <b>RUOLO AZIENDALE*</b>                |  |

|                                         |                  |
|-----------------------------------------|------------------|
| <b>RAGIONE SOCIALE*</b>                 |                  |
| <b>SOCIO</b>                            | <b>NON SOCIO</b> |
| <b>TEL *</b>                            |                  |
| <b>INDIRIZZO MAIL PER FATTURAZIONE:</b> |                  |
| <b>PARTITA IVA*</b>                     |                  |
| <b>CODICE FISCALE*</b>                  |                  |

|                      |                                         |                   |  |
|----------------------|-----------------------------------------|-------------------|--|
| <b>TITOLO CORSO*</b> | <b>LA COMUNICAZIONE AL FRONT-OFFICE</b> |                   |  |
| <b>DATA INIZIO*</b>  |                                         | <b>DATA FINE*</b> |  |
| <b>PREZZO *</b>      | <b>+ IVA</b>                            |                   |  |