



**Programma Operativo Fondo Sociale Europeo- Regione Liguria 2014-2020  
ASSE 1 "Occupazione" e ASSE 3 "Istruzione e formazione"**

# CATALOGO LINEA DI INTERVENTO A

Decreto del Dirigente n. 1756 del 24/10/2019 e Decreto del Dirigente di Alfa n.765 del 21 maggio 2020



**L'attività sarà svolta nel rispetto di quanto definito dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid -19**

BANDO-SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO:

**Sezione A sottosezione A2**

## **Titolo Corso: La relazione con il cliente**

*Il corso si rivolge agli addetti delle Microimprese*

### **INFORMAZIONI GENERALI**

<b>ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIATA</b>	Attestato di frequenza e profitto
<b>DESTINATARI</b>	<p>Numero <b>12</b> occupati residenti e/o domiciliati in Liguria.</p> <p>Si considerano "occupati":</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dipendenti a libro paga; con contratti atipici, a tempo parziale, stagionali;</li><li>• Soci lavoratori di cooperativa, soci/associati che partecipano al lavoro aziendale con carattere di abitualità e prevalenza e per tale posizione versano i contributi INPS;</li><li>• Collaborazioni coordinate e continuative e a progetto;</li><li>• Lavoratori in mobilità, in CIG/CIGS;</li><li>• Imprenditori, lavoratori autonomi e liberi professionisti;</li><li>• Dipendenti pubblici con contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato.</li></ul> <p><b>Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni</b></p>

<b>PARI OPPORTUNITÀ</b>	L'accesso al corso avviene nel rispetto dei principi fissati dal D.Lgs. n. 198/2006 (pari opportunità)
<b>MODALITÀ DI ISCRIZIONE</b>	<p>La domanda di iscrizione può essere ritirata presso la sede di EURO.FORMA sita in Salita Santa Caterina 4/2 – 16123 Genova.</p> <p>Gli Uffici sono aperti al pubblico dal Lun. al Ven. dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 (previo appuntamento).</p> <p>La domanda di iscrizione, in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo (marca da bollo da € 16,00), debitamente compilata, può essere riconsegnata presso la sede di Euro.Forma.</p> <p>Per avere informazioni sul corso si può contattare la Segreteria al numero 010/30.44.493 oppure tramite email: <a href="mailto:euoforma2004@libero.it">euoforma2004@libero.it</a> o Pec: <a href="mailto:euoforma2004@pec.it">euoforma2004@pec.it</a></p>
<b>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO</b>	
<b>DURATA E STRUTTURA DEL CORSO</b>	<p><u>La durata del corso</u> è di <b>24 ore</b> di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• parte teorica: 18 ore</li> <li>• parte pratica: 6 ore</li> </ul> <p><u>Gli argomenti del corso sono:</u></p> <p><b>Modulo 1 (8 ore) Introduttivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi base di un processo di comunicazione efficace;</li> <li>• La dimensione relazionale con il cliente;</li> <li>• L'importanza dell'ascolto attivo;</li> <li>• Trasmettere messaggi chiari, stabilire buone relazioni, convincere l'interlocutore;</li> <li>• Padronanza della propria comunicazione verbale e non verbale;</li> <li>• Rendere flessibile il proprio stile comunicativo in relazione alla personalità dell'interlocutore.</li> </ul> <p><b>Modulo 2 (16 ore) L'approccio con il cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi dei principali motivi di insuccesso comunicativo con il cliente;</li> <li>• Perfezionamento continuo delle tecniche di comunicazione;</li> <li>• Rilevare il bisogno non espresso del cliente;</li> <li>• La percezione: le mappe e gli schemi mentali;</li> <li>• Problem solving e creatività: la soluzione ottimale in riferimento al contesto;</li> <li>• La gestione delle situazioni critiche nella relazione comunicativa;</li> <li>• Le obiezioni: conoscerle per gestirle;</li> <li>• La richiesta/reclamo come opportunità di fidelizzazione;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Far sì che il cliente accetti con soddisfazione la soluzione;</li> <li>• Comunicare secondo una logica win-win.</li> </ul> <p><u>Modalità di svolgimento del corso:</u></p> <p>La metodologia applicata avrà cura di privilegiare un approccio collegato in modo stretto a circostanze professionali che i partecipanti vivono direttamente nella loro prassi lavorativa quotidiana. In particolare si procederà a processi di simulazione di contatto commerciale con clienti di diverse categorie/target</p>
<b>ARTICOLAZIONE E FREQUENZA</b>	<p>Si prevede un'articolazione in sessioni giornaliere di <b>3 ore</b> una volta la settimana.</p> <p>Sono previste le seguenti fasce orarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mattino: 9.00 – 12.00</li> <li>• pomeriggio: 14.00 – 17.00</li> <li>• sera: 18.00 – 21.00</li> </ul> <p><b>NON sono consentite assenze.</b></p>
<b>REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE</b>	
<b>AMMISSIONE AL CORSO</b>	<p>La selezione delle domande avverrà attraverso procedura a sportello (in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda).</p>
<b>COMPETENZE IN INGRESSO</b>	<p>Il corso si rivolge a lavoratori dipendenti o liberi professionisti che hanno nella relazione e nella comunicazione due strumenti professionali costanti; dispongono di una preparazione adeguata sui contenuti ma possono necessitare di crescere sul piano delle modalità comunicative.</p>
<p><b>PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA</b>  <b>Programma Operativo ASSE 1 "Occupazione" e ASSE 3 "Istruzione e formazione"</b>  <b>Regione Liguria FSE 2014 - 2020</b></p>	