

COMUNICAZIONE IN SITUAZIONE DI STRESS: le conversazioni difficili

LE FASI PER GESTIRE UNA CONVERSAZIONE DIFFICILE

COMPNDERE E INDAGARE I MESSAGGI ESPLICITI E NON ESPLICITI

ESPRIMERE OBIEZIONI E DISACCORDI IN MODO CHIARO, IMMEDIATO E DIRETTO, MANTENENDO BUONE RELAZIONI

I DODICI PUNTI PER CONDURRE UNA CONVERSAZIONE DIFFICILE

IL TERREMOTO EMOTIVO/GESTIRE LE RESISTENZE

DIVERSITA' DI VEDUTE: NON CONVINCERE, MA PERSUADERE

AFFRONTARE LE TEMATICHE DEI PASSAGGI GENERAZIONALI

COME RICONOSCERE I REALI «INFLUENCER»

COME ATTIVARE UNA MODALITA' DI ASCOLTO DIRETTA E INDIRITTA

COME ATTIVARE LE LETTURE ALTERNATIVE

Durata: 7 ore e 30 min

Modalità svolgimento: sincrona

COMPETENZE

Tecniche
basse



Contenutistiche
basse



Relazionali
medie



Descrizione del corso

- Fornire ai partecipanti gli skill necessari ad affrontare le situazioni di stress in cui la comunicazione assume connotazioni difficili e talora negative sfociando in conflitto.
- Affinare l'abilità comunicativa e negoziale che aiuta a creare un valore aggiunto.
- Fornire una metodologia per comunicare attivamente con i clienti e per imparare a gestire conversazioni difficili che possono generare stress

Know how richiesto: nessuno

- **Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.

- **Destinatari:** Responsabili di funzione