

## RISORSE UMANE

Responsabile del settore: **Dott. Massimiliano LOMBARDO**

Referente: **Dott.ssa Annarita MENDITTO**

Telefono: 0773/441229 E-mail: [menditto@stepspa.it](mailto:menditto@stepspa.it)

Centralino : 0773/4411 Fax: 0773/663674



## CORSI A CATALOGO AREA TEMATICA PSICOLOGICO - SOCIALE



### CALENDARI ANNUALITÀ 2008

- TEORIE E TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE E DELL'ASCOLTO
- L'ARTE DELL' ASCOLTO
- TECNICHE DI NEGOZIAZIONE EFFICACE
- TECNICHE DI GESTIONE DELLO STRESS E DELL'ANSIA

PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Ufficio **COMMERCIALE E PROMOZIONE**

Via Armando Diaz, 3 04100 Latina

Telefono: 0773/441245 – 0773/441247

E-mail: [testa@stepspa.it](mailto:testa@stepspa.it)

Centralino : 0773/4411 Fax: 0773/663674

## TEORIE E TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE E DELL'ASCOLTO

Il corso avrà la finalità di migliorare ed ottimizzare lo stile comunicativo personale nei diversi contesti, focalizzando l'attenzione sulla comunicazione interpersonale in azienda; la capacità di entrare in rapporto con i collaboratori attraverso un ascolto più attento e mirato al raggiungimento dei migliori risultati aziendali ed individuali.

### OBIETTIVI:

1. Acquisizione dei concetti chiave della comunicazione;
2. La "comunicazione persuasiva";
3. La comunicazione tra consenso e conflitto;
4. Tecniche di ascolto;
5. Esercitazioni sulla capacità personale di comunicare ed ascoltare;

### CONTENUTI:

1. La comunicazione efficace: contenuto e relazione;
2. Costruire una comunicazione efficace;
3. Comunicare con i clienti;
4. Ascoltare i clienti;
5. Comunicazione e ascolto tra collaboratori;
6. Dove nasce il conflitto nella comunicazione e modalità di gestione.

**DESTINATARI:** Il corso si rivolge a tutti coloro che credono nell'importanza di una comunicazione efficace e efficiente sia nelle relazioni interpersonali sia all'interno di un'azienda.

### SEDE DI SVOLGIMENTO E CALENDARI

sede	edizioni	data inizio	data chiusura	giorni	orari
LATINA	GIUGNO	25/06/2008	04/07/2008	MER/VEN	16.00/19.00

## L'ARTE DELL'ASCOLTO

Il corso avrà come finalità quella di sviluppare e affinare le tecniche sulle capacità d'ascolto per consentire una comprensione migliore degli altri, acquisire una maggiore abilità nel trattare con le persone, evitare i conflitti e cogliere i segnali deboli. La capacità di ascoltare richiede la massima attenzione e concentrazione. Ascoltare è faticosissimo, per il coinvolgimento empatico necessario, per la partecipazione che bisogna offrire. Opinione comune è che per far bella figura, per far carriera, per venderci bene è necessario saper parlare, siamo convinti che ciò che abbiamo da dire noi è più importante, più istruttivo, più divertente, più giusto di quello che hanno da dire gli altri. Ma saper ascoltare significa stare con l'altro, accogliere un bisogno, una angoscia, la voglia d'incontrarsi e il bisogno di parlare.

### OBIETTIVI:

1. Acquisizione delle tecniche di ascolto;
2. Come diventare ascoltatori di noi stessi;
3. Individuazione delle barriere tra chi ascolta e chi parla;
4. Ascoltare se stessi;
5. Ascoltare i clienti.

### CONTENUTI:

1. Ascolto e potere interpersonale;
2. Livelli di ascolto;
3. Autovalutazione;
4. Stili di ascolto;
5. Il processo mentale nell'ascolto;
6. Caratteristiche di un buon ascoltatore;
7. Metodi per migliorare gli skill di ascolto personale.
8. Esercitazioni pratiche.

**DESTINATARI:** tutti

### SEDE DI SVOLGIMENTO E CALENDARI

sede	edizioni	data inizio	data chiusura	giorni	orari
LATINA	GIUGNO	17/06/2008	01/07/2008	MAR/GIO	16.30/19.30

## TECNICHE DI NEGOZIAZIONE EFFICACE

Il corso ha come finalità quella di imparare a valorizzare le doti che spesso non si conoscono o che sono tuttora nascoste, ricco di esercizi e di simulazioni personalizzate, per acquisire abilità e competenze utili a padroneggiare le più efficaci tecniche di comunicazione da applicare alla Vendita e per imparare ad utilizzare le più vincenti strategie di negoziazione, attraverso l'apprendimento di metodologie e strumenti avanzati.

### OBIETTIVI:

1. Migliorare la propria sicurezza in ogni ambito personale e in particolare in quello professionale;
2. Padroneggiare le tecniche di seduzione rapida;
3. Passare dal "sapere" al "saper fare" attraverso esperienze reali ed esercizi pratici riguardanti le due fasi principali della consulenza alla vendita: "senza cliente", con la preparazione personale dell'attività; "con il cliente", con lo sviluppo della trattativa;
4. Apprendere a padroneggiare tutte le fasi della negoziazione attraverso l'acquisizione delle più efficaci strategie di vendita, frutto dell'esperienza dei più grandi venditori;
5. Imparare a mantenere alta la motivazione per superare le principali difficoltà, le delusioni inaspettate, le chiusure mancate.

### CONTENUTI:

1. Tecniche efficaci per migliorare la comunicazione;
2. Capire come comprendere le esigenze del cliente;
3. Tecniche di apprendimento e influenzamento dei comportamenti del cliente, attraverso il mondo della linguistica comportamentale e della persuasione;
4. Individuazione delle motivazioni all'acquisto del cliente;
5. Tecniche di trasformazione di qualsiasi tipo di obiezione del cliente da nemica a preziosa alleata per concludere positivamente la trattativa.

**DESTINATARI:** Il corso è rivolto a Responsabili aziendali, responsabili o addetti alle vendite, agenti, professionisti che desiderano:

- Migliorare il rapporto con gli altri e con se stessi migliorando la comunicazione;
- Avere successo nella vendita e nella comunicazione persuasiva;

### SEDE DI SVOLGIMENTO E CALENDARI

sede	edizioni	data inizio	data chiusura	giorni	orari
LATINA	SETTEMBRE	04/09/2008	10/10/2008	GIO	17.00/20.00

FORMAZIONE A CATALOGO  
CALENDARI ANNUALITÀ 2008

## TECNICHE DI GESTIONE DELLO STRESS E DELL'ANSIA

Lo stress legato all'attività lavorativa può verificarsi in qualunque settore. La prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa è fondamentale. Il corso si propone di presentare il concetto di stress sul lavoro e le sue implicazioni a livello individuale e organizzativo. A tal fine i discenti verranno motivati ad ottenere e coltivare un atteggiamento ottimista che consentirà loro di affrontare e superare le inevitabili difficoltà che si incontrano nella vita lavorativa di tutti i giorni, aiutando ad avere un maggiore senso di sicurezza e fiducia in se stessi, entusiasmo, determinazione, motivazione e buon umore.

### OBIETTIVI:

- Riconoscere i propri stressors;
- Auto valutare il livello personale di stress (leggero, moderato, severo) riconoscendo la propria modalità di reazione, i sintomi e le possibili cause;
- Descrivere i livelli di prevenzione possibili;
- Acquisire i metodi e strumenti necessari per ridurre lo stress, soprattutto in condizioni di forte tensione emotiva.

### CONTENUTI:

- Natura dello stress;
- Riconoscere lo stress;
- Stress e rapporti interpersonali;
- Stress, limiti e cambiamento;
- Stress, lavoro e tecniche di recupero;
- Riconoscere e sfruttare i propri limiti;
- Strategie di controllo e prevenzione dello stress;
- Il burnout ovvero la sindrome dell'essere bruciati;

**DESTINATARI:** Il corso è rivolto a tutti coloro che lavorano e che desiderano acquisire strategie individuali per il riconoscimento dello stress sul lavoro.

### SEDE DI SVOLGIMENTO E CALENDARI

sede	edizioni	data inizio	data chiusura	giorni	orari
LATINA	LUGLIO	09/07/2008	18/07/2008	MER/VEN	16.00/19.00