



# STRATEGIE DI COMUNICAZIONE EFFICACE: DALLA PERSONA ALL'AZIENDA (120 Ore)

**Obiettivi:** Le strategie di comunicazione efficace sono fondamentali per interagire con la pluralità interlocutori interni o esterni ad un'organizzazione aziendale. Per partecipare a riunioni con i colleghi e collaboratori, con i clienti, per condurre trattative, pianificare eventi aziendali e parlare in pubblico è richiesta una elevata capacità di gestione dei rapporti interpersonali. Al fine di stimolare l'attenzione dei partecipanti, il corso prevede metodologie didattiche attive in cui si alternano le lezioni teoriche con simulazioni, case histories e business games.

## **Modulo 1 (8 h teoria - 8 h pratica) *La comunicazione interpersonale***

Processo di comunicazione, canali ed assiomi della comunicazione, livelli di comunicazione, obiettivi di una comunicazione efficace, comunicazione paraverbale e non verbale. consapevolezza relazionale, stili di comunicazione e di comportamento, l'ascolto e la comprensione dei fruitori, livelli di ascolto, ostacoli all'ascolto, l'ascolto difficile, la comunicazione assertiva. Esercitazioni e simulazioni individuali e di gruppo.

## **Modulo 2 (4 h teoria - 4 h pratica) *Il public speaking***

Come costruire un discorso efficace, pianificazione del discorso, scelta del tema ed organizzazione dei contenuti, tipologie di discorso, stili del discorso, obiettivi del discorso, chiarezza espositiva, retorica, autocontrollo emotivo. Esercitazioni e simulazioni individuali.

## **Modulo 3 (4 h teoria - 4 h pratica) *La leadership conversazionale***

Stili di leadership, leve della leadership conversazionale, caratteristiche dell'atteggiamento conversazionale, self confidence, self efficacy, gestione delle domande degli interlocutori. Esercitazioni e simulazioni individuali.

## **Modulo 4 (4 h teoria - 4 h pratica) *La comunicazione telefonica***

Obiettivi della telefonata, gestione di una comunicazione telefonica efficace, tipologie di telefonate, come gestire le telefonate inbound ed outbound. Esercitazioni e simulazioni individuali.

## **Modulo 5 (10 h teoria e 10 h pratica) *La comunicazione all'interno del team***

Sistema azienda, personal branding, comunicazione interaziendale ed intraziendale, comunicazione orizzontale e verticale, gestione dei flussi comunicazionali. Gestione della comunicazione aziendale attraverso il business plan ed il marketing plan, comunicazione commerciale. Case histories e Business games.

## **Modulo 6 (4 h teoria - 4 h pratica) *La comunicazione all'interno del team***

Processo di delega, la comunicazione tra il delegante e il delegato, gestione efficace del team, cooperazione, collaborazione ed interdipendenza, come gestire il conflitto all'interno del gruppo, pianificazione e gestione delle riunioni, il time management nella gestione di una riunione, conduzione efficace di una riunione. Esercitazioni e simulazioni di gruppo.

## **Modulo 7 (6h teoria - 6h pratica) *La comunicazione di eventi aziendali***

**Abea S.r.l. con Unico Socio**

Sede Legale Via B. Quaranta 47/A – 49 20139 Milano (MI)  
Tel. +39 02 36587709 Fax +39 02 36587731 [www.abeaform.it](http://www.abeaform.it)  
C.F. P.IVA 05102840963 Cap. Soc. € 10.000 N°Rea 1797457



Classificazione ed analisi dei principali eventi aziendali, convention, corporate meeting, conferenza, symposium, workshop, round table, summit, contratti di sponsorship e partnership. Analisi di case histories e business games.

**Modulo 8 (4 h teoria - 4 h pratica) *La comunicazione con il cliente***

Classificazione delle tipologie di cliente, analisi del comportamento di acquisto, processo di fidelizzazione, approcci differenziati di relazione commerciale, gestione del cliente difficile, gestione dei reclami, costruzione di una Customer Relationship Management efficace. Esercitazioni e simulazioni di gruppo.

**Modulo 9 (8 h teoria - 8 h pratica) *La comunicazione scritta in ambito aziendale***

Tipologie di comunicazione scritta, corrispondenza aziendale, corrispondenza commerciale, lettere commerciali, relazioni, preventivi, ordini di acquisto e documenti di trasporto. Esercitazioni individuali e confronto di gruppo.

**Modulo 10 (4 h teoria - 4 h pratica) *Il problem solving***

Il problem solving nella gestione del discorso, fasi del problem solving, principali tecniche di problem solving, vision thinking. Esercitazioni individuali e confronto di gruppo.

**Modulo 11 (Moduli obbligatori)**

D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria) - Diritti e Doveri dei lavoratori in somministrazione (4h teoria).