

*A completamento della formazione
l'istruttore dovrà frequentare il corso di comunicazione di cui alleghiamo
il programma.
Il diploma verrà consegnato al termine della formazione.*

CORSO DI COMUNICAZIONE

Durata dell'intervento: 2 giornate

Destinatari: istruttori cinofili / educatori cinofili

Costo: 200,00 €

Obiettivi:

- Sviluppare le qualità individuali, per instaurare relazioni efficaci superando i comportamenti stereotipati
- Mettere in luce i principali aspetti che determinano la soddisfazione del cliente
- Fornire modalità conoscitive del cliente per individuarne motivazioni e bisogni al fine di attuare una relazione efficace, utilizzando i principi della Programmazione Neuro Linguistica

Contenuti:

- Il contesto di relazione: la situazione, l'istruttore e i vantaggi di rivolgersi a questo profilo professionale
- Il Cliente, i suoi bisogni
- La doppia competenza: conoscenza dei servizi e capacità d'interazione

La comunicazione:

- Principi
- Aspetti verbali, non verbale e paraverbale
- Livelli di contesto, di relazione, di contenuto
- Esperienza, percezione, automatismi
- Le posizioni percettive: riconoscimento dei diversi punti di osservazione

Il Rapport: stabilire e mantenere una relazione sintonica

- Calibrazione e ricalco come arte di condurre il cliente verso obiettivi condivisi
- I sistemi di rappresentazione sensoriale:
- Gli stili utili da individuare

La raccolta delle informazioni:

- Le domande di precisione

La proposta:

- Utilizzare i criteri del cliente
- Convinzioni e modi di funzionare del cliente

L'obiezione:

- Tipi di obiezione
- Il vissuto dell'obiezione
- Gestione delle obiezioni

Conclusione, impegno personale e fidelizzazione del cliente

Coordinamento del corso: a cura Studio Rosi Paonessa