



**LA DIVISIONE DI ASSOLOGISTICA  
CHE FA E CREA "CULTURA LOGISTICA"**  
con corsi, seminari, workshop e convegni

T. 02 6691567

<http://culturaeformazione.assologistica.it>

**Corso** A cura di



## **ORIENTAMENTO AL CLIENTE: COME COMUNICARE EFFICACEMENTE SPERIMENTANDO NUOVI MODI PER GESTIRE OBIEZIONI E CONFLITTI**

### Secondo Livello

**DOCENTE D. ssa Vera Francesconi**

**DURATA** ORE 9,00 – 18,00

**27 NOVEMBRE 2019**

### **DOVE SI TIENE IL CORSO**

Palazzo del Lavoro, piazza 4 Novembre 5, Milano (di fianco alla Stazione Centrale)

### **OBIETTIVI**

Fornire gli elementi di base per comunicare efficacemente con clienti esterni e interni è lo scopo principale del corso, durante il quale è possibile inoltre sperimentare nuovi modi per gestire le obiezioni e i potenziali conflitti, trasformandoli in occasioni di confronto e crescita. Il percorso prevede l'apprendimento mediante la costante alternanza fra lecture, role play ed esercitazioni. Spesso, negoziare non ci piace. Ci sembra che si tratti di scegliere fra rapporti personali e obiettivi: se siamo troppo morbidi, salviamo il rapporto ma rinunciando all'obiettivo; se siamo troppo duri, mettiamo a rischio il rapporto ... e, forse, anche l'obiettivo. Esiste un altro modo di considerare la cosa. Nel momento in cui riusciamo a considerare l'"altro" come partner e non come una controparte da combattere, avremo un'altra scelta: potremo essere morbidi con le persone e duri sul problema, salvare il rapporto personale e raggiungere il nostro obiettivo.

### **PROGRAMMA**

#### **NEGOZIAZIONE: INTRODUZIONE E PREPARAZIONE DEL PROCESSO**

Negoziare: definizioni e primo confronto sul significato del termine

Preparati, preparati, preparati: quando l'improvvisazione non è una buona idea

I principali ostacoli alla cooperazione

Trasformare gli ostacoli: 1) Non reagire: vai "al balcone"; 2) Non discutere: fai un passo dalla loro parte; 3) Non respingere: ristrutturare

#### **NEGOZIAZIONE: SECONDA PARTE**

Mantenere il "rapport" come elemento fondamentale per la gestione della trattativa

Trasformare gli ostacoli: 1) Non fare pressione: costruisci un ponte d'oro;

2) Modera i toni: usa il potere per istruire, non per costringere

La BATNA: qual è la tua migliore alternativa all'accordo?

### **DESTINATARI**

Addetti al customer service, supply chain e customer service manager, responsabili servizio al cliente, responsabili logistici e altre funzioni orientate al cliente

### **QUOTE**

Il costo del corso per i Non Soci è di 400 euro + IVA

Per i Soci Assologistica e Assologistica Cultura e Formazione come da condizioni previste

**La quota comprende dispensa del corso, attestato di frequenza e coffee break**

SI PREGA DI VISIONARE IL REGOLAMENTO CORSI SU: [WWW.ASSOLOGISTICACULTURAEFORMAZIONE.COM](http://WWW.ASSOLOGISTICACULTURAEFORMAZIONE.COM) – **SEZIONE CORSI**

Per diventare Soci Assologistica o Assologistica Cultura e Formazione  
chiedere info : tel.02/6691567 - 02/6690319 email: [culturaformazione@assologistica.it](mailto:culturaformazione@assologistica.it)