

RING

Corso di comunicazione interpersonale al telefono, ... strategica, efficace e consapevole!

Paolo Ragni Formazione - ideadisviluppo.com

Contenuti:

Che cos'è la comunicazione interpersonale?

Informazione e Comunicazione. Il concetto di scambio e di influenzamento. Il feedback come strumento di conoscenza. Codici, canali e mezzi della comunicazione.

La "relazione" efficace al telefono

Le osservazioni e le inferenze. La comunicazione eterocentrata. La relazione simmetrica e quella complementare.



La prossemica e la comunicazione paraverbale

Lo spazio psicologico dell'interlocutore e l'"uovo prossemico". Il valore comunicativo del silenzio e i turni di parola. Cogliere gli stati d'animo.

Regole per una comprensione reciproca

I principi di quantità, modo e qualità. La corretta gestione del tempo. La felicità conversazionale.



La PNL al telefono

Il rispecchiamento paraverbale. I canali sensoriali e il sistema rappresentazionale. I metaprogrammi comunicativi. Esempi di programmazione neuro linguistica finalizzati alla comunicazione telefonica efficace.

Come preparare, condurre e chiudere una telefonata.

Le tecniche CRISS e AIDA. Creare un rapporto empatico. Analisi, sintesi. Chiudere il cerchio.



Obiettivi:

“Si pronto, come posso aiutarla?”

Dove si posavano le rondini prima dell'invenzione del telefono?

Grégoire Lacroix

... e già, com'era la vita sul pianeta prima dell'invenzione del telefono? Forse le rondini si posavano altrove, magari sui fili del bucato, o forse su quelli del telegrafo. Ma noi? Noi come comunicavamo, a casa, al lavoro, per strada (oggi addirittura in macchina o al ristorante)? Nell'era digitale e di internet forse questo è un falso problema, eppure il telefono, tra gli strumenti da noi utilizzati per comunicare, è senz'altro quello che assicura **maggior efficacia**.

Nelle relazioni professionali è proprio mediante il telefono che avviene il

Peter Drucker



"La cosa più importante nella comunicazione è ascoltare ciò che non viene detto"

primo **contatto diretto** tra persone interessate a presentare e/o ricevere un servizio (acquirente e venditore, utente e fornitore, ecc.). Non solo, in ambito intra-aziendale, nei processi di **comunicazione interna**, tra colleghi, funzioni e/o uffici, *la telefonata* rappresenta l'anello più delicato di una catena di azioni programmate e svolte con l'obiettivo di raggiungere un risultato:

C O M U N I C A R E

Attraverso una metodologia nuova, basata sull'utilizzo di **giochi** ed **interazioni**, tramite tecniche di *gamestorming* ed esercitazioni individuali e di gruppo, questo corso offre gli strumenti per ottenere una facile comprensione reciproca tra chi è al telefono. Attraverso lo studio e l'analisi delle tecniche di comunicazione interpersonale, imparerai a percepire e dare messaggi al tuo interlocutore, semplicemente cambiando il tono, il volume e l'intensità della tua voce, o utilizzando addirittura i silenzi. Ti eserciterai nel simulare telefonate, nel prepararle, nel condurle, scoprendo che la prima cosa da fare non è parlare, ma ... **ascoltare oltre le parole!**

Per: tutti coloro che, in ambito professionale/aziendale, instaurano relazioni telefoniche.

Durata: 8 ore (1 gg.)

I giochi: pensiero magico, il papero, la principessa incontentabile, un intreccio intricato, il suono delle

RING

Corso di comunicazione interpersonale al telefono, ... strategica, efficace e consapevole!

Obiettivi: inquadrare e sviluppare quelle competenze necessarie per affrontare al meglio una relazione al telefono (ascolto, analisi dei bisogni, negoziazione, gestione del tempo, ...).

Contenuti: la comunicazione interpersonale. La relazione efficace al telefono, la prossemica e la comunicazione para-verbale. Regole per una comprensione reciproca, principi di PNL al telefono, come preparare e gestire una telefonata.

Competenze: listening, verbal communication, interpersonal savvy

Destinatari: tutti i ruoli organizzativi e le figure professionali che quotidianamente allacciano relazioni professionali al telefono (sia interne, sia esterne).

Metodologia: momenti d'aula (poco teorici e molto pratici) alternati ad esercitazioni ludiche individuali e di gruppo, finalizzati a sperimentare e a far comprendere in maniera attiva e creativa le tematiche proposte.

Durata: 8 ore (1 gg.)