

## PROGRAMMA CORSO

### **LA GESTIONE EFFICACE DELLO STUDIO PROFESSIONALE**

#### **Premessa**

Al professionista di oggi è richiesto di dotarsi, accanto alle competenze tecniche, delle *soft skills* necessarie allo sviluppo delle abilità e competenze relazionali e organizzative per gestire e guidare con successo i processi di cambiamento organizzativo e strategico nello studio professionale e di sviluppare un clima positivo e di fiducia reciproca, creando *commitment* e diventando un punto di riferimento costante per i propri clienti, colleghi e collaboratori.

#### **Obiettivi del corso**

Il corso è rivolto a chi opera all'interno dello studio professionale e desidera migliorare la redditività della propria attività professionale, utilizzando strumenti per la fidelizzazione della clientela che permettano allo studio di crescere adattarsi ai cambiamenti richiesti dal nuovo contesto di lavoro.

#### **Conoscenze, competenze e abilità che si acquisiranno al termine del percorso formativo:**

- Sviluppare una comunicazione efficace e persuasiva per migliorare le relazioni con collaboratori, clienti, colleghi e per poter comunicare efficacemente all'interno dei contesti personali e professionali
- Svolgere attività di promozione e sviluppo dello studio, attraverso gli strumenti innovativi dei social media e del personal branding per incrementare i fatturati e acquisire nuovi clienti
- Migliorare le proprie competenze relazionali e organizzative per gestire e guidare con successo i processi di cambiamento organizzativo e strategico nello studio professionale e sviluppare un clima positivo e di fiducia reciproca
- Gestione delle strategie di negoziazione per la risoluzione dei conflitti con la clientela e per il miglioramento del clima dello studio professionale.

#### **Articolazione del corso**

Il percorso formativo è formato da quattro moduli della durata di **4 ore** ciascuno

- **Comunicazione efficace e persuasiva nello studio professionale**
- **La gestione della relazione con la clientela**
- **Leadership e gestione dei collaboratori**
- **Marketing e Customer relationship**

Il percorso formativo è strutturato in maniera **modulare** al fine di permettere a seconda delle esigenze formative la partecipazione ai singoli moduli o all'intero percorso formativo.

#### **Docenti**

Il corso sarà tenuto dalla Dott.ssa Carla Serpi, Trainer e Life e Business Coach certificata in Programmazione Neuro-Linguistica, che da oltre 15 anni si occupa di formazione avanzata e professionalizzante sia per privati che per aziende.

#### **Certificazione**

A tutti i partecipanti del corso verrà rilasciato, compreso nella quota di iscrizione il certificato di partecipazione.

La Pre.form esercita il controllo di qualità sui programmi e materiali didattici che diffonde e ne certifica i livelli di specializzazione.

## PROGRAMMA

MODULO	LA COMUNICAZIONE EFFICACE E PERSUASIVA NELLO STUDIO PROFESSIONALE	DURATA 4 ORE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Come sviluppare una comunicazione efficace e persuasiva</li> <li>• Le caratteristiche del linguaggio</li> <li>• I sistemi di percezione primari</li> <li>• Comunicare responsabilmente</li> <li>• Tecniche e modelli della PNL (Programmazione Neuro Linguistica)</li> <li>• Mettere a proprio agio l'interlocutore</li> <li>• Individuare i bisogni dell'interlocutore</li> <li>• Come strutturare un discorso per obiettivi</li> <li>• La gestione delle obiezioni</li> <li>• L'ascolto attivo e l'uso del silenzio</li> <li>• Guidare la conversazione: la tecnica della domanda</li> <li>• Le distorsioni comunicative</li> <li>• Come prevenire ed evitare gli errori per una comunicazione sicura</li> <li>• Come sviluppare rapport</li> <li>• L'importanza del feed-back come strumento di efficacia</li> </ul>	
MODULO	LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA	DURATA 4 ORE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dall'accoglienza alla gestione complessiva del cliente</li> <li>• Definire uno standard relazionale</li> <li>• Le fasi della relazione con il cliente</li> <li>• Strumenti per dare o ricevere feed-back</li> <li>• Gestire i conflitti e fidelizzare: cura e negoziazione</li> <li>• Trasformare l'energia negativa dei conflitti in fattori motivanti</li> <li>• Strategie di negoziazione per la gestione e la risoluzione dei conflitti</li> <li>• Sviluppare una mentalità negoziale per prevenire le situazioni conflittuali</li> </ul>	
MODULO	LEADERSHIP E GESTIONE DEI COLLABORATORI	DURATA 4 ORE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Come cambiano le prestazioni e la motivazione all'interno dello studio professionale</li> <li>• Saper individuare i talenti in azienda e valorizzare le diversità</li> <li>• Come valorizzare la propria squadra creando relazioni di fiducia</li> <li>• Come motivare i collaboratori al raggiungimento dei risultati</li> <li>• Come creare un obiettivo condiviso: dall'obiettivo personale a quello aziendale</li> <li>• L'individuazione della strategia motivante</li> <li>• Acquisizione delle proprie potenzialità individuali</li> <li>• Analisi della <i>vision</i> e condivisione della mission e del cambiamento organizzativo</li> <li>• Il coaching come strumento per un management innovativo</li> </ul>	
MODULO	MARKETING E CUSTOMER MANAGEMENT	DURATA 4 ORE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ruolo della comunicazione esterna nella promozione dello studio</li> <li>• Identità dello studio professionale: mission, vision e valori condivisi</li> <li>• Fidelizzare e misurare la soddisfazione della clientela</li> <li>• Gli strumenti del CRM (Customer experience management)</li> <li>• La promozione dello studio attraverso i social media</li> </ul>	