

# Riepilogo iniziativa CF\_2010\_I\_2018

<b>1. Soggetto presentatore</b>	<b>Nome</b>	<b>Partita IVA</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Sede</b>	<b>Telefono</b>
	NEXUS SRL	01288270687	Organismi di formazione, accreditati per lo svolgimento di attività di formazione continua presso una delle Regioni italiane o delle Province Autonome	Strada Vicinale Torretta snc, Pescara 65128 (PE)	0854315267
<b>2. Titolo dell'iniziativa formativa</b>	SVILUPPO DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE				
<b>3. Settori a cui è rivolto l'intervento formativo</b>	Commercio al dettaglio e all'ingrosso, Turismo (alberghi, ristorazione, ...), Servizi, Logistica, Spedizioni, Trasporti, Agricoltura e pesca, Attività manifatturiere, Produzione e distribuzione di energia elettrica, Costruzioni, Attività finanziarie, Attività immobiliari e servizi alle imprese, Altri servizi pubblici, Amministrazione pubblica, Istruzione, Sanità				
<b>4. Tipologia dell'iniziativa</b>	Corsi				
<b>5. Area tematica</b>	Sviluppo delle abilità personali				
<b>6. FAD (Formazione a Distanza)</b>	Non prevista				
<b>7. Destinatari</b>	I destinatari sono coloro che hanno l'esigenza di migliorare le proprie competenze comunicative e relazionali nelle trattative con il cliente				
<b>8. Obiettivi dell'iniziativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saper comunicare efficacemente, tenendo in giusta considerazione gli aspetti relazionali e di contenuto</li><li>• Saper affrontare i problemi derivanti da messaggi e comunicazioni poco chiari e difficilmente codificabili</li><li>• Essere in grado di svolgere il proprio lavoro minimizzando gli sprechi di tempo</li><li>• Conoscere le regole per una comunicazione efficace sia con il cliente esterno che interno</li><li>• Essere in grado di rapportarsi correttamente con clienti aventi caratteristiche diverse;</li><li>• Saper individuarne le esigenze e le motivazioni all'acquisto ed essere in grado di proporre nuovi prodotti coerenti con le esigenze evidenziata</li><li>• Saper elaborare le informazioni raccolte e riportarle in azienda, sviluppare le competenze comunicative personali e consapevolezza del proprio stile comunicativo in un'ottica di miglioramento</li><li>• incrementare le proprie competenze empatiche e l' ascolto attivo</li><li>• sviluppare capacità di gestione delle comunicazioni interpersonali, anche di quelle delicate e conflittuali.</li></ul>				

---

**9. Contenuti didattici**      Approcciare il cliente: L'approccio al cliente La fidelizzazione del cliente Il valore percepito dal cliente. Vendita, marketing: saper comunicare efficacemente con il cliente, tecniche per rafforzare la comunicazione, l'impatto, l'ascolto attivo, la tecnica delle domande e il linguaggio positivo orientato alle soluzioni Sviluppo delle abilità personali: La rilevazione del bisogno non espresso dai clienti tramite l'analisi del cliente, individuazione dei motivi di acquisto e presentazione dei nuovi prodotti La gestione delle obiezioni e dei reclami: elaborazione delle informazioni derivanti dal cliente e metodi di report in azienda La proposta dei diversi prodotti al cliente : differenziazione dei prodotti rispetto a quelli già acquistati dal cliente in essere

---

<b>10. Metodologia</b>	<b>Nome</b>	<b>Ore</b>
	Lezione frontale	24

---

**11. Numero massimo di allievi previsti**

20

---

**12. Durata dell'intervento in ore**

24 (Totale ore moduli: 24)

---

**13.1 Costo ora/allievo (IVA compresa, se dovuta)**

€45,00 (Calcolato su 24 ore)

---

**13.2 Costo iniziativa (IVA compresa, se dovuta)**

€1.080,00 (Ore: 24 - Costo medio: €45,00)

---

**14. Verifica apprendimento**

Test

---

**15. Certificazione percorso/attestato**

Attestato di frequenza

---

**16.1 Docenti**

<b>Modulo</b>	<b>Nome e cognome</b>	<b>Profilo</b>	<b>Anni esperienza</b>
La capacità relazionale	MATTEO TOMASICCHIO	Esperto del settore	15
L'apertura del dialogo	MATTEO TOMASICCHIO	Esperto del settore	15
Mercato e cliente	MATTEO TOMASICCHIO	Esperto del settore	15

---

---

**16.2 Coordinatore** VALENTINA INNOGENZI  
Profilo: ESPERTI NELLA PROGETTAZIONE FORMATIVA E CURRICOLARE  
E-mail: valentina.innocenzi@udietmi.it

---

**17. Articolazione percorso formativo** Modulo 1: Mercato e cliente Modulo 2: L'apertura del dialogo Modulo 3: La capacità relazionale

---

**18. Descrizione moduli**

<b>Titolo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Ore</b>	<b>Costo orario allievo</b>	<b>Costo tot.</b>
			<b>24</b>		<b>€1.080,00</b>
La capacità relazionale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificare aspettative e interessi dei clienti</li><li>• Impatto della comunicazione non verbale e paraverbale nella gestione del cliente</li><li>• Adeguare il proprio comportamento in funzione dei diversi clienti</li><li>• Importanza dell'ascolto attivo e della riformulazione</li></ul>	Lezione frontale	8	€45,00	€360,00
L'apertura del dialogo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare le regole di base di una buona comunicazione</li><li>• Forme ed ostacoli nella comunicazione, capire e farsi capire</li><li>• Gli strumenti di dialogo con il cliente e le informazioni da raccogliere</li><li>• Dirigere la vendita</li><li>• Strutturare e adattare le proprie argomentazioni</li><li>• Gestire le obiezioni del cliente</li><li>• Fidelizzare i propri clienti</li></ul>	Lezione frontale	8	€45,00	€360,00
Mercato e cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscere il proprio mercato e la sua evoluzione</li><li>• Analisi della concorrenza</li><li>• Organizzare la propria azione di vendita in base ai bisogni del cliente</li><li>• Dal prezzo al valore aggiunto</li></ul>	Lezione frontale	8	€45,00	€360,00

---

**19. L'iniziativa può essere acquisita dall'azienda anche in forma modulare**

Si

**20. Edizioni**

<b>Modulo</b>	<b>Da</b>	<b>A</b>	<b>Sede</b>
La capacità relazionale	01/11/2018	29/11/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
La capacità relazionale	01/11/2018	28/02/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
La capacità relazionale	01/03/2019	29/06/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
La capacità relazionale	03/06/2019	29/11/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
L'apertura del dialogo	01/11/2018	29/11/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
L'apertura del dialogo	01/11/2018	28/02/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
L'apertura del dialogo	01/03/2019	29/06/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
L'apertura del dialogo	03/06/2019	29/11/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
Mercato e cliente	01/11/2018	29/11/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
Mercato e cliente	01/11/2018	28/02/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
Mercato e cliente	01/03/2019	29/06/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc
Mercato e cliente	03/06/2019	29/11/2019	Pescara Strada vicinale Torretta snc

**21. Sedi di svolgimento della formazione**

<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Fax</b>	<b>E-mail</b>
Strada vicinale Torretta snc - Pescara (PE)	0854315267	0854315269	nexus@uditemi.it