

# **PERCORSI**

## **DI FORMAZIONE 2021**

### **Finanziati da Ebit Milano**



## **Dialogo e ascolto: strumenti strategici nella gestione del cliente**

**15 – 16 aprile 2021 dalle 9 alle 18 Durata 16 ore**

**Una efficace capacità di ascolto è essenziale per affrontare in maniera appropriata un dialogo.**

### **Obiettivi e Competenze**

Saper ascoltare è un'azione scontata, talmente scontata che sempre più spesso si ha la sensazione di non essere ascoltati: ma noi sappiamo davvero ascoltare?

Partecipare a questo percorso offre l'opportunità di affrontare gli aspetti di comunicazione interpersonale in modo innovativo, spaziando dalla modulazione della voce alla valorizzazione del silenzio e dell'ascolto, costruendo un approccio corretto al dialogo e apprendendo che da una sana capacità di ascolto dipende una sana comunicazione e un approccio al dialogo strutturato, razionale, costruttivo.

### **Contenuti**

- Cenni di modulazione e di articolazione della voce;
- saper osservare;
- riconoscere e gestire la propria comunicazione non verbale;
- imparare a gestire il silenzio e l'attesa;
- mantenere attenzione nell'ascolto;
- saper gestire il rischio di distrazione;
- saper trasmettere interesse verso l'interlocutore;
- riconoscere e gestire il tipo di relazione all'interno di ogni contesto;
- gestire i tempi dell'ascolto e quelli del parlato.

**Il corso si terrà in modalità Webinar**

**Le iscrizioni online, a cura dell'Ufficio Risorse Umane o della Direzione, dovranno pervenire entro 10 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso e saranno raccolte fino ad esaurimento posti disponibili.**

Il corso è interamente finanziato da Ebit Milano ed è rivolto ai dipendenti delle aziende del comparto turistico in regola con i versamenti all'ente.

Ebit Milano s' impegna ad erogare i corsi di formazione al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto  
Per informazioni visitare il sito [www.ebitmilano.it](http://www.ebitmilano.it) o la pagina Facebook  
oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.



**Ente Bilaterale dell'Industria Turistica**

– Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano CF. 05842830969