

# **PERCORSI**

## **DI FORMAZIONE 2022**

### **Finanziati da Ebit Milano**



## **Tecniche di negoziazione e persuasione del cliente**

**1-2 Marzo dalle 9 alle 18 Durata 16 ore**

**Acquisire gli strumenti e le tecniche per sostenere il confronto con gli interlocutori.**

### **Obiettivi e Competenze**

L'obiettivo è quello di trasferire ai partecipanti gli strumenti e le tecniche per sostenere il confronto con gli interlocutori dosando persuasione, convincimento e argomentazione, valorizzare la comunicazione non verbale per influenzare positivamente l'altro, superare le resistenze passive verso nuove idee e nuovi approcci, proiettare un'immagine di sé stessi in grado di attirare il giusto tipo di attenzione. Credere fermamente all'obiettivo win win negoziale.

Al termine del corso le persone avranno acquisito le seguenti conoscenze:

Comunicare in modo efficace ed emozionale - coinvolgere i propri interlocutori ed essere ascoltati - riconoscere gli automatismi di consenso - utilizzare "parole magnetiche e tecniche persuasive" - saper conquistare Attenzione, interesse e Fiducia - avere la capacità di riconoscere gli elementi negoziali - utilizzare al meglio il proprio stile negoziale e saper riconoscere quello dell'interlocutore al fine della soddisfazione reciproca.

Ulteriori vantaggi sono:

Sviluppo di comportamenti assertivi - capacità di entrare in empatia.

### **Contenuti**

Il presupposto della persuasione: il pensiero basato sul risultato - L'uso sapiente delle domande: l'arte di influenzare facendo le domande giuste - Le parole magiche e il linguaggio da evitare - Le tecniche persuasive - La capacità di affascinare - Il presupposto negoziale: volontarietà del confronto - Gli elementi della negoziazione - La negoziazione ripartitiva e generativa - La capacità di individuare i bisogni dell'altro - La negoziazione win win - Il compromesso non è negoziazione - La soddisfazione reciproca: l'unico risultato a cui tendere.

### **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 EbitMilano 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) oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.



**Ente Bilaterale dell'Industria Turistica**

– Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano CF. 05842830969