

PERCORSI DI FORMAZIONE 2022 Finanziati da Ebit Milano



Dialogo e ascolto: strumenti strategici nella gestione del cliente

4 – 11 Aprile 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 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 oppure contattare la segreteria di Ebit Milano al numero 02 58370715.



Ente Bilaterale dell'Industria Turistica

– Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano CF. 05842830969