

## Comunicazione efficace e gestione delle relazioni

### Presentazione del corso

Il corso si colloca nell'ambito del più ampio progetto PRO- FORM: Professionisti in formazione, finanziato dalla Regione Emilia-Romagna e dal Fondo Sociale Europeo, promosso da IFOA in partenariato con CUP-ER: Comitato Unitario Permanente degli Ordini e dei Collegi Professionali dell'Emilia Romagna.

Tale progetto rende disponibili interventi formativi gratuiti rivolti a liberi professionisti, titolari di P.IVA e operanti in Regione Emilia Romagna, finalizzati all'acquisizione di competenze utili a migliorare l'offerta dei servizi da questi proposti, concorrendo all'innovazione e alla competitività dell'intero sistema regionale.

Il percorso formativo è dedicato ad un approfondimento delle tecniche di comunicazione e alla gestione degli aspetti relazionali che intervengono nelle relazioni interpersonali in ambito professionale.

Esso offre un contributo significativo agli obiettivi formativi del target di riferimento (liberi professionisti), alle loro esigenze di qualificare il servizio al cliente e di intessere un sistema di relazioni, collaborazioni e partenariati finalizzati a innovare l'offerta e creare valore aggiunto alla professione.

### Organizzazione

Il corso, della **durata di 20 ore**, è aperto ai liberi professionisti, titolari di Partita Iva, operanti sul territorio della Regione Emilia Romagna, in forma singola o in forma di studio professionale.

Per favorire la partecipazione di professionisti di tutto il territorio Regionale, si intende realizzare la formazione in video conferenza modalità sincrona (webinar), salvo richieste specifiche. La piattaforma di videoconferenza utilizzata è Zoom, il cui programma è facilmente scaricabile e utilizzabile sui diversi device.

Il percorso sarà condotto con un approccio interattivo, alternando momenti di presentazione teorica, a momenti l'illustrazione di esempi concreti di messa in pratica dei temi e/o delle metodologie espone la funzione di consolidare le conoscenze e di aiutare i partecipanti a prefigurare la loro reale applicazione nel proprio contesto. E' inoltre previsto l'intervento attivo dei partecipanti con scambio di Buone prassi, intendendo l'esposizione e la condivisione di casi realmente conosciuti/vissuti, che hanno rappresentato un successo o che possono potenzialmente rappresentare, per il futuro, un'occasione di miglioramento

**PARTECIPANTI: MIN. 8 MAX 18** - Al raggiungimento di un numero di 18 partecipanti si valuterà se attivare nuove edizioni.

### A chi è rivolto

Il corso è rivolto a **liberi professionisti, ordinistici o non ordinistici, che operano in forma singola o aggregata sul territorio dell'Emilia Romagna.**

L'intervento, che ha natura trasversale e i cui contenuti afferiscono all'area delle "soft skills", è rivolto a liberi professionisti che operano in tutti gli ambiti, indipendentemente dal loro background formativo o dall'attività esercitata; si prevede che possano partecipare in particolare coloro che necessitano di affinare le competenze comunicative e negoziali, al fine di migliorare le relazioni con i colleghi, i clienti e con tutta la rete socio-professionale con la quale si confrontano nella loro attività.

### Come partecipare

Il libero professionista interessato a partecipare al corso potrà **inviare la propria richiesta di iscrizione attraverso il sito dell'ente IFOA.**

Per l'accesso al progetto formativo non sono previste prove teoriche o pratiche di selezione. Farà fede l'ordine di arrivo delle iscrizioni, ma con priorità assegnata ai professionisti di Ordini professionali aderenti al CUP-ER, e previa verifica dei corretti requisiti dei beneficiari:

- Libero professionista, titolare di P.IVA;
- Sede legale/operativa in Emilia-Romagna, risultante da Visura o Certificato di attribuzione di partita IVA.

L'iniziativa è soggetta al regime di aiuto "De Minimis", di cui l'impresa beneficiaria dovrà rendere la dichiarazione.

Al termine della formazione, i professionisti potranno anche usufruire di un intervento personalizzato di accompagnamento della durata di 4 ore, finalizzato all'approfondimento di alcune tematiche formative sviluppate in aula.

### Competenze

Al termine della formazione i partecipanti saranno in grado di:

- Adottare gli stili comunicativi più efficaci, in relazione allo specifico contesto e alla tipologia di interlocutore (cliente, utente, fornitore, collega, ecc);
- Cogliere e comprendere le emozioni degli interlocutori durante la fase conoscitiva e per tutta la durata della relazione professionale;
- Sviluppare e adottare tecniche in grado di gestire emozioni, obiezioni e conflitti, rischiosi per lo sviluppo delle relazioni di valore.

### Programma

Il percorso formativo, della durata di 20 ore, prevede in seguenti contenuti di massima:

- L'arte dell'accoglienza e l'orientamento al cliente/utente;
- Comunicazione efficace: come utilizzare il linguaggio verbale e non verbale per creare un buon rapporto con i clienti esterni e i collaboratori e trasmettere efficacemente il valore e la qualità dei prodotti/servizi;
- Atteggiamenti positivi e negativi, segnali di apertura e di chiusura nella comunicazione;
- Ostacoli alla comunicazione efficace;
- Gestione delle obiezioni: le più comuni obiezioni dei clienti e le tecniche per il loro superamento;
- Gestione emotiva dell'interlocutore e tecniche per mantenere la calma e la compostezza anche in situazioni di stress: il comportamento assertivo, ascolto, stili di risposte, gestione di atteggiamenti aggressivi;
- Tecniche per la gestione dei feedback e delle lamentele dei clienti.

Al termine del corso verrà rilasciato da IFOA un **attestato di frequenza al raggiungimento del 70% delle ore corso**.

Il percorso è completamente **GRATUITO**.

### Informazioni e iscrizioni

Sito WEB IFOA: <https://www.ifo.it/corsi/ca-marketing-comunicazione-efficace-e-gestione-delle-relazioni/>

Rosita Lamacchia  
Tel: 0522 329162  
Email: lamacchia@ifo.it

Elena Pergreffi  
Tel: 0522 329215 / 331 6211228  
Mail: pergreffi@ifo.it

Operazione Rif. PA 2023-20427/RER, dal titolo "PRO-FORM: Professionisti in formazione", approvata dalla Regione Emilia-Romagna con DGR 2038/2023 del 27/11/2023, co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo Plus 2021/2027.

Caratteristiche piattaforma webinar: La formazione verrà realizzata in modalità di videoconferenza sincrona attraverso la piattaforma ZOOM. Tale piattaforma consente la tracciabilità dell'effettiva partecipazione degli utenti all'attività formativa. È inoltre previsto l'utilizzo del Registro Elettronico delle Presenze, la cui compilazione sarà a cura del docente incaricato, secondo quanto previsto Linee Guida alla Gestione Operativa della Regione Emilia Romagna.

### **CALENDARIO EDIZIONE ATTIVA Docente: Elisa Borciani**

Comunicazione efficace e gestione delle relazioni (20h)	
lunedì 06/05/24	(14.00-18.00)
lunedì 13/05/24	(14.00-18.00)
lunedì 20/05/24	(14.00-18.00)
mercoledì 29/05/24	(14.00-18.00)
lunedì 03/06/24	(14.00-18.00)