

## Tecnici e comunicazione: l'arte dell'efficacia relazionale

Come costruire relazioni di valore e migliorare la soddisfazione del cliente

★★★★★ 4,7/5 (15 avis)

 Presenziale / a distanza



Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)  
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.250,00 € +IVA  
Packaged in azienda : 2.900,00 € +IVA +10% di  
Project Management (Quota riferita ad un gruppo  
di 10 pax max)  
Customized : Su richiesta

WebCode: 4.1.12

Il personale di assistenza tecnica contribuisce alla costruzione della buona **immagine aziendale**, coniugando competenze tecniche e capacità relazionali. Il corso è pensato per aiutare i professionisti tecnici a sviluppare skills relazionali e comunicative fondamentali per interagire con clienti e colleghi in modo efficace. Oltre a possedere il know-how tecnico, oggi è indispensabile saper instaurare una **relazione di fiducia** con il cliente e collaborare efficacemente con team non tecnici. Attraverso pratiche di ascolto attivo e strategie di gestione delle relazioni, i partecipanti impareranno ad **adattare il proprio stile comunicativo** per rispondere alle esigenze dei clienti, gestire reclami e situazioni critiche, favorire la fidelizzazione rappresentando così l'azienda come veri **Brand Ambassador** e contribuendo alla creazione di nuove opportunità di valore.

### A chi è rivolto

- Tecnici assistenza
- Personale di contatto con la clientela per attività tecniche o di supporto nelle fasi pre e post-vendita
- Addetti alla Manutenzione
- Responsabili Assistenza Tecnica che debbano formare i propri collaboratori

### Programma

#### Valorizzare immagine personale e immagine aziendale

- Comprendere l'importanza del ruolo nell'essere Brand Ambassador della propria azienda: promuoverne i servizi incrementandone la brand awareness e generando nuove opportunità di vendita e fidelizzazione dei clienti
- Qualità del servizio negli aspetti di contenuto e di relazione
- Competenze tecniche e relazionali: due aree da sviluppare in maniera integrata

#### Fondamenti di comunicazione e competenze relazionali

- Le basi della comunicazione efficace
- Il peso della comunicazione verbale, non verbale e paraverbale nella relazione con il cliente
- L'importanza del contesto nella comunicazione
- Comunicare per costruire credibilità e fiducia, pilastri delle relazioni a lungo termine

## Stabilire una relazione di valore con il cliente

- Le fasi dell'approccio orientato al cliente: Apertura, Interazione, Chiusura
- Fase di Apertura: riconoscere i diversi stati d'animo dei clienti e le attese comportamentali
- Fase di Interazione: gestire con versatilità gli stati d'animo dei clienti, individuare i bisogni e fornire risposte e soluzioni appropriate
- Fase di Chiusura: superare eventuali obiezioni e concludere il proprio intervento positivamente

## L'ascolto come strumento per la costruzione della relazione

- Che cosa fare per migliorare la qualità dell'ascolto?
- I principali ostacoli all'ascolto
- Mettersi nei panni dell'altro per comprendere i bisogni e le esigenze
- L'arte di fare domande
- L'importanza dell'ascolto attivo per migliorare la comprensione e costruire una relazione di fiducia con il cliente
- La tecnica della riformulazione

## Intelligenza emotiva e relazioni efficaci

- Cos'è l'intelligenza emotiva e come influisce sulle relazioni
- Sviluppare l'empatia e la consapevolezza emozionale nelle interazioni
- Dalla reattività alla proattività: governare le proprie emozioni nell'interazione con gli interlocutori difficili
- Tecniche per riconoscere e affrontare i conflitti in ambito lavorativo
- Strategie per risolvere le situazioni di tensione senza compromettere la collaborazione

## I momenti critici nella relazione con il cliente: reclami e richieste non soddisfatte

- Quando la relazione commerciale può incrinarsi
- Come gestire le richieste impossibili
- Le fasi della gestione del reclamo
- Investire sulla relazione e offrire alternative

## Utilizzo efficace di telefono e mail

- Regole per una comunicazione telefonica di qualità: dall'utilizzo corretto della voce alla scelta dei contenuti
- Le frasi da evitare al telefono
- Come utilizzare l'email per una comunicazione efficace con il cliente
- Adattare il linguaggio tecnico per renderlo comprensibile ai non esperti con il supporto dell'AI
- Assistenti virtuali e chatbot per la gestione delle relazioni

## L'intelligenza artificiale: sfide e opportunità

- L'intelligenza artificiale come ponte comunicativo
- assistenti virtuali e chatbot per la gestione delle relazioni



### Obiettivi del corso

- Passare da una cultura esclusivamente tecnica ad una cultura relazionale e commerciale
- Adattare con ogni interlocutore comportamenti finalizzati alla sua soddisfazione
- Migliorare la relazione con il cliente
- Favorire la collaborazione tra reparti tecnici e non tecnici
- Sviluppare competenze di ascolto attivo e gestione delle relazioni anche complesse
- Gestire reclami e controversie al fine di fidelizzare i clienti



### Esercitazioni

- Simulazioni di casi conflittuali o complessi e discussione in gruppo
- Esercizi pratici per migliorare l'ascolto e la comprensione del messaggio dell'interlocutore
- Consapevolezza di ruolo nel fornire un servizio eccellente
- Gestire i diversi atteggiamenti e le attese del cliente
- Presentare con efficacia la soluzione e il servizio offerto





## Date e sedi 2026



Ultimi posti Edizione garantita

### Online

dal 20 mar al 23 mar

- dal 20 mar al 20 mar
- dal 23 mar al 23 mar

dal 7 set al 10 set

- dal 7 set al 7 set
- dal 10 set al 10 set

### Milano

dal 15 giu al 16 giu

dal 23 nov al 24 ott