



**COMUNICARE CON IL CLIENTE: DAL WEB
MARKETING ALLA GESTIONE DELLA RELAZIONE
PROFESSIONALE (16 ore)**

Obiettivi: Sensibilizzare i partecipanti sull'importanza strategica della gestione della relazione con il cliente dello Studio Professionale, già dal primo contatto; migliorare l'attrattività della comunicazione, attraverso l'apprendimento di competenze relative al Web Marketing emozionale o esperienziale.

Contenuti:

La centralità del cliente come fulcro delle strategie aziendali
Accoglienza e cura del cliente
Il concetto di comunicazione persuasiva
Comunicare autorevolezza, fiducia e professionalità
La comunicazione emozionale
Costruire un rapporto empatico con il cliente
Il modello dell'Analisi Transazionale
La Programmazione Neuro-Linguistica
Mirroring
L'importanza di un buon utilizzo del non-verbale
La comunicazione verbale: parole a valenza suggestiva positiva e negativa
Il colloquio commerciale come dialogo e non come monologo
L'ascolto attivo
Uso delle domande: per verificare, sapere, condizionare
Atteggiamenti costruttivi nella gestione delle obiezioni

La gestione dei reclami come opportunità di sviluppo della comunicazione con i clienti
Empatia dello spazio
Dal Marketing tradizionale al Marketing emozionale
Differenze tra scelte emotive e scelte razionali
Case studies
Focus sulle esperienze del Cliente
Tipologie di esperienza: Sense, Feel, Think, Act, Relate
Strategic Experiential Modules
Pubblicità e siti web emozionali
Differenze tra messaggi razionali ed emozionali
Il Web Marketing
Come trasmettere "emozioni" attraverso il sito Web
Strategie in funzione del target di riferimento
Ideare un pay-off emozionale
Ripensare a Mission, Vision e Valori
Migliorare l'attrattività

A cura della Dott.ssa Simona Franceschini, esperta in Marketing e Comunicazione e dell'Arch. Barbara Borello, specializzata in Architettura del Benessere e Qualità dell'ambiente

Giovedì 8 giugno, giovedì 15 giugno, giovedì 22 giugno e giovedì 29 giugno 2017

Orario 14.00 - 18.00

Sede del corso: Viale Brigata Bisagno 2/26, 16129, Genova

Quota di partecipazione individuale: € 150 + IVA

Il corso da diritto al riconoscimento di 16 C.F.P. con l'Ordine degli Architetti di Genova

Per informazioni e iscrizioni:

Forma Mentis S.r.l.

Viale Brigata Bisagno, 2 - 16129 Genova

Telefono 010-0986666

didattica@formamentis.net