

MODULO D'ISCRIZIONE

**DATI DEL PARTECIPANTE AL CORSO – COMUNICARE CON IL CLIENTE: DAL WEB MARKETING ALLA
GESTIONE DELLA RELAZIONE PROFESSIONALE (16 ORE) – 16 CFP**

| | |
|------------------------------|--|
| Nome e Cognome | |
| Nato/a a | |
| Data di Nascita | |
| Residenza | |
| Indirizzo | |
| Cap | |
| Tel. | |
| Cell | |
| E-Mail | |
| Azienda | |
| Indirizzo Sede Legale | |
| P.IVA | |

DATI AMMINISTRATIVI– che verranno riportati in fattura:

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nominativo/Ragione Sociale | |
| Indirizzo | |
| Città | |
| Codice Fiscale | |
| P.IVA | |

ISCRIZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il modulo d'iscrizione compilato e sottoscritto dovrà essere inviato a Forma Mentis, tramite mail all'indirizzo: didattica@formamentis.net



Date del corso: Giovedì 8 giugno, giovedì 15 giugno, giovedì 22 giugno e giovedì 29 giugno 2017
Orario del corso: dalle 14.00 alle 18.00

Sede del corso: Forma Mentis S.r.l. – Viale Brigata Bisagno 2/26, 16129, Genova

Per il presente percorso di aggiornamento professionale è previsto il rilascio di **16 C.F.P.** da parte dell'ORDINE DEGLI ARCHITETTI PIANIFICATORI PAESAGGISTI CONSERVATORI DELLA PROVINCIA DI GENOVA.

Per le iscrizioni farà fede l'ordine cronologico di arrivo dei moduli, unitamente alla copia di un documento di identità del partecipante.

Il pagamento dovrà essere fatto prima dell'avvio dell'attività corsuale.

Qualora non dovesse essere raggiunto il numero minimo di partecipanti, necessario alla partenza, la segreteria di Forma Mentis provvederà ad avvisare l'iscritto e a restituire l'importo versato, senza alcun onere da parte del partecipante.

In caso di mancata comunicazione di rinuncia entro i termini sopra indicati o qualora il partecipante interrompa la frequenza al corso per motivi indipendenti dal nostro Ente di formazione, non sarà previsto il rimborso della quota versata.

La quota d'iscrizione per il corso da 16 ore è di euro **150,00 + IVA** a persona.

Coordinate bancarie:

Banca d'appoggio BANCO POPOLARE SOCIETA' COOPERATIVA –

CIN V ABI 05034 CAB 32110 C/c 000000002900

IBAN IT51V05034321100000 00002900

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



Quali sono gli obiettivi del corso?

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