

## COMUNICAZIONE BRAIN FRIENDLY

<b>Durata in ore</b>	6 ore
<b>Metodologia</b>	Webinar partecipativo – active learning
<b>Titolo conseguito</b>	Badge HC per chi ha frequentato il modulo all'80% delle ore previste con superamento del test di apprendimento finale con votazione di almeno 6/8
<b>Destinatari</b>	Dipendenti Human Company
<b>Obiettivi</b>	Il corso ha l'obiettivo di far entrare il partecipante nel mondo del cliente per sapersi relazionare al meglio, riconoscendolo ed andando in contro alle sue aspettative in maniera ottimale ed in ottica brain friendly. Conoscere il tipo di cliente e la sua modalità comunicativa permetterà di raggiungere prima l'obiettivo e risolvere eventuali problematiche.
<b>Docenti</b>	Maurizio Battelli - Lynx
<b>Tipologia Docente</b>	Docenti – Senior Esterno
<b>Programma Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere come funziona il cervello</li> <li>• Conoscere i tipi di clienti e come gestire la chimica del cliente</li> <li>• Rivolgersi al cliente, dopo averlo riconosciuto, in maniera brain friendly</li> <li>• Riconoscere anche il proprio stile comunicativo</li> <li>• Saper gestire i clienti nelle varie fasi critiche</li> </ul>
<b>Risultati di apprendimento attesi</b>	Definire il sistema di accoglienza ed assistenza tecnica al cliente, sviluppando, a supporto delle procedure di assistenza, un sistema di informazioni standardizzato (RA2 dell'ADA di riferimento dell'AdL)
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le principali tecniche di comunicazione</li> <li>• Conoscere le teorie e tecniche dell'accoglienza turistica</li> <li>• Conoscere i sistemi di customer care e la pianificazione dei servizi</li> <li>• Conoscere i sistemi standard di risposta al cliente</li> </ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sapere rispondere al cliente in base alle esigenze</li> <li>• Sapere pianificare risposte standard</li> <li>• Saper organizzare un servizio di customer care</li> <li>• Saper rispondere in base al contesto</li> </ul>
<b>Modalità di verifica apprendimenti</b>	Al termine del webinar il partecipante dovrà rispondere a 8 domande, un test con domande chiuse o a risposta multipla. Il test si considererà superato e si avrà la possibilità di scaricare il badge se le risposte positive saranno 6/8
<b>Requisiti di ingresso</b>	Essere dipendenti a tempo indeterminato (o determinati in forza) delle aziende del gruppo Human Company in possesso di conoscenze base sulla comunicazione
<b>Riferimenti Atlante del lavoro</b>	SETTORE 24 Area comune PROCESSO - Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni SEQUENZA DI PROCESSO - Pianificazione e gestione commerciale Codici ISTAT CP2011 associati all'ADA 3.3.3.4.0. Ateco 82.91.20