

---

## GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE E FORNITORE

---

### OBIETTIVI

---

Il corso intende fornire strumenti adeguati per poter approfondire la relazione con il cliente e valutarne la soddisfazione, inoltre sviluppa le capacità dell'apprendista a cercare di risolvere i problemi in ogni situazione.

### PROGRAMMA

---

- Adottare stili comunicativi adatti all'azienda, ma, soprattutto, adeguati al contesto e alla tipologia di interlocutori
- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
- Le tipologie di clienti
- La gestione del cliente attraverso tecniche specifiche per la comprensione delle esigenze dei clienti
- Ascolto attivo
- Assertività

### DESTINATARI

---

Il corso è rivolto a coloro che hanno rapporti con clienti e fornitori e che devono potenziare le capacità comunicative e relazionali.

### DOCENZA

---

Docenza fornita dalla società LEN srl

### METODOLOGIA

---

Formazione professionalizzante in aula.

### PERIODO DI SVOLGIMENTO

---

Il corso sarà avviato al raggiungimento del numero minimo di partecipanti, indicativamente nei seguenti periodi:

Febbraio

Marzo – Aprile

Maggio – Giugno

Settembre - Ottobre

Novembre - Dicembre

### SEDE DEL CORSO

---

Ecipar Bologna

Via Di Corticella, 186 - 40128 Bologna

### PER INFORMAZIONI ED ISCRIZIONE

---

Ecipar Bologna Soc. cons.a.r.l.

Via Di Corticella, 186 - 40128 Bologna

**Giovanni Zanolì** – Area Qualificazione  
Professionale

Tel. 051 4199722

Cell. 3297886225

[g.zanoli@bo.cna.it](mailto:g.zanoli@bo.cna.it)

**GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE - Calendari**

|                         |                    |                         |
|-------------------------|--------------------|-------------------------|
| Febbraio 2019<br>40 ore | martedì 29/01/2019 | 09.00-13.00/14.00-18.30 |
|                         | martedì 05/02/2019 | 09.00-13.00/14.00-18.30 |
|                         | martedì 12/02/2019 | 09.00-13.00/14.00-18.30 |
|                         | martedì 19/02/2019 | 09.00-13.00/14.00-18.30 |
|                         | martedì 26/02/2019 | 09.00-13.00/14.00-18.30 |

|                      |                    |                               |
|----------------------|--------------------|-------------------------------|
| Marzo 2019<br>40 ore | giovedì 07/03/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |
|                      | giovedì 14/03/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |
|                      | giovedì 21/03/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |
|                      | giovedì 04/04/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |
|                      | giovedì 11/04/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |

|                       |                    |                               |
|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| Maggio 2019<br>40 ore | martedì 21/05/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |
|                       | martedì 28/05/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |
|                       | martedì 04/06/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |
|                       | martedì 11/06/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |
|                       | martedì 18/06/2019 | 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 |