

## COMUNICARE EFFICACEMENTE IN AZIENDA CON CLIENTI INTERNI ED ESTERNI

*Utilizzare l'assertività in ogni situazione di lavoro*

**11 e 13 maggio 2026, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00**

**in videoconferenza sincrona**

### **FINALITÀ**

#### **I primi Clienti da soddisfare sono i colleghi di lavoro!**

Partendo da questo assioma e applicando in ambito aziendale i principi della comunicazione interpersonale, approfondiremo gli elementi e gli strumenti chiave per eliminare conflittualità e lavorare in sinergia.

Saper costruire argomentazioni solide, verificare la comprensione degli interlocutori, orientare consapevolmente la percezione altrui e sviluppare un ascolto efficace sono competenze fondamentali per lavorare in team.

Attraverso la conoscenza delle tecniche di Assertività, scopriremo come cogliere i punti di vista e gli obiettivi dell'interlocutore, evitando manipolazioni o atteggiamenti aggressivi, e sostenendo con fermezza e rispetto le proprie idee.

### **DOCENZA**

**Dott. Alberto Canevali**

### **PROGRAMMA DEL CORSO**

#### **Le caratteristiche della Comunicazione in Azienda**

- Un caso reale di fallimento comunicativo: AMAZON
- Differenza tra informazione e comunicazione
- Funzioni e tipi diversi di Comunicazione in azienda

#### **I principi della Comunicazione in generale**

- I principi fondamentali e le conseguenze nell'ambito lavorativo
- La percezione è tutto
- La dispersione comunicativa e le interferenze

#### **Struttura del discorso - LA PIRAMIDE della LOGICA**

- Un modello semplice da seguire per farsi comprendere meglio
- Costruire argomenti logici
- La ricerca dei fatti e la costruzione della Piramide

#### **Capire e farsi capire: la bilancia comunicativa**

- I diversi linguaggi con cui comunichiamo: CV, CNV e Paraverbale
- Verità assolute o punti di vista?
- La forza e l'uso del silenzio col cliente interno ed esterno

#### **Gestire riunioni efficaci**

- Le sette fasi: dalla preparazione alla realizzazione
- Gli ostacoli fondamentali da superare
- Differenti approcci di gestione partecipanti

#### **Sviluppare l'ascolto attivo**

- Saper ascoltare: 5 livelli di ascolto
- Ascolto empatico e assertivo
- Come verificare sempre il feedback (cosa ha capito l'altro?)

#### **La Comunicazione Assertiva al lavoro**

- La Triade comportamentale
- 4 tipi fondamentali di comportamento
- Come gestire Passivi, Aggressivi e Manipolatori

### **QUOTE DI ISCRIZIONE**

- aziende associate e aderenti ad ENIP-GCT € 170 + Iva per partecipante;
- aziende associate € 340 + Iva per partecipante;
- aziende non associate ma aderenti ad ENIP-GCT € 350 + Iva per partecipante;
- aziende non associate € 520 + Iva per partecipante.

### **INFORMAZIONI**

**Patrizia Marchesan, Resp. Area Formazione, e-mail [marchesan@assografici.it](mailto:marchesan@assografici.it) / tel 02 72022570**