

Da collega a cliente interno: ottimizzare il flusso delle informazioni in azienda in ottica di collaborazione

**Costo**

Apagamento

Durata

7

Sede

Online

Settori

Gestione risorse umane

Destinatari

Imprese

Tipologie

Per occupati

Termine iscrizioni

07/10/2026

Data inizio

14/10/2026

Data fine

21/10/2026



Obiettivi

Migliorare la qualità delle relazioni tra colleghi, promuovendo una cultura orientata al cliente interno. Il corso sviluppa competenze di ascolto attivo, empatia, assertività e persuasione, offrendo strumenti pratici per comprendere i bisogni degli altri, prevenire incomprensioni, gestire i conflitti e rendere la collaborazione tra persone, uffici e reparti più efficace.

Destinatari

Il corso è rivolto a chi, nel lavoro quotidiano, incontra difficoltà a condividere informazioni in modo chiaro o comprendere le esigenze degli altri. È indicato per chi desidera migliorare la collaborazione, la qualità del servizio interno e la capacità di costruire relazioni professionali orientate alla fiducia reciproca.

Contenuti del corso

- Il concetto di cliente interno: considerare colleghi, uffici e reparti come interlocutori ai quali offrire un servizio di qualità.
- Comunicazione efficace: finalità, ostacoli, distorsioni e responsabilità nel flusso delle informazioni.
- Comprendere bisogni, aspettative e priorità del cliente interno.
- Stili comunicativi e impatto sulle relazioni: passivo, aggressivo, manipolatorio e assertivo.
- Comunicazione assertiva: comprendere il punto di vista dell'altro senza rinunciare al proprio ruolo e ai propri obiettivi.
- Ascolto attivo: ricalco, guida, domande, riformulazione e feedback.
- La gestione di lamentele e recriminazioni
- Comunicazione persuasiva: costruire messaggi credibili, rilevanti e orientati all'azione, gestendo obiezioni e resistenze.
- Public speaking nelle presentazioni interne ed esercitazioni su passaggi di consegne, riunioni, richieste tra uffici e situazioni conflittuali.

Quota di partecipazione

A pagamento

Calendario

Il corso si terrà il 14/21 ottobre 2026 mattina orario 9-12.30.

Sede del corso

Online

Referente

Silvia Sturloni | Email: sturloni@cnafoer.it | Telefono: 3283514592

Docente

Stefano Donati

Consulente esperto in ambito commerciale, trattativa commerciale, gestione dei conflitti e delle relazioni in ambito lavorativo.