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



Costo
A pagamento

Durata
7 ore

Sede
Online

Settori
Gestione risorse umane

Destinatari
Imprese

Tipologie
Per occupati

Termine iscrizioni
18/11/2026

Data inizio
25/11/2026

Data fine
30/11/2026

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 25/30 novembre 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.