

Il potere del linguaggio: niente più barriere comunicative

Strategie di Mercato Eco Digitale di Base dei servizi commerciali

Operazione Rif. PA 2024-23372/RER/5 “Commercio Smart: Innovazione e Sostenibilità” approvata con DGR n. 119 del 03/02/2025 e realizzata grazie ai Fondi europei della Regione Emilia-Romagna.

**Costo**

Gratuito

Durata

24 ore

Sede

Online o Cesena

Settori

Comunicazione, Marketing e commerciale

Destinatari

Persone

Tipologie

Per occupati, Per disoccupati

Termine iscrizioni

10/11/2025

Data inizio

03/12/2025

Data fine

28/01/2026



Obiettivi

L'intento primario sarà quello di fornire conoscenze e competenze per:

- Favorire la comprensione dell'interazione fra tecniche di marketing e tecnologie digitali per sviluppare forme di **comunicazione multicanale** ed utilizzare dispositivi per assistere i clienti, migliorando l'esperienza utente;
- Migliorare il ricorso a **linguaggi e strumenti in grado di migliorare l'efficienza** del servizio post-vendita, incrementando la soddisfazione del cliente;

Nello specifico, il presente percorso seguirà principalmente gli obiettivi di:

- approfondire le basi della **comunicazione efficace** per migliorare le relazioni e l'armonia con colleghi, clienti e all'interno di un team di lavoro;
- conoscere il proprio **stile comunicativo** per entrare in sintonia con gli altri ed evitare conflitti;
- capire come il modo di esprimersi influenza il modo di pensare, di agire e scegliere;
- avere un **linguaggio consapevole**, sicuro ed un ascolto attivo per saper gestire i feedback in modo costruttivo e trovare più facilmente soluzioni e nuove opportunità

Destinatari

Il percorso si rivolgerà ad un universo di potenziali partecipanti, con spiccata difformità e peculiarità, sia sul fronte del background cognitivo ed esperienziale, sia sul fronte della motivazione e delle aspettative. Potranno partecipare:

- persone disoccupate, che faticano ad inserirsi stabilmente nell'ambito lavorativo perché pur disponendo di competenze tecniche, mancano di quella componente digitale o green che consente di distinguersi nel mercato lavorativo e di adeguarsi alle esigenze delle imprese in grado di fornire loro occupazione;
- persone occupate che intendono dotarsi di competenze specifiche nell'ambito dei servizi avanzati alle imprese anche al fine di perseguire percorsi di sviluppo professionale più ampi sia all'interno della stessa azienda accedendo da posizioni differenti, sia in aziende differenti volendo orientarsi verso diverse aree/ filiere;
- lavoratori neoassunti o junior che attraverso questo percorso di potenziamento del livello di digitalizzazione o di orientamento sostenibile delle loro competenze intendono rafforzare e dare maggiore stabilità alla propria posizione lavorativa in azienda;
- cittadini con curricula lavorativi frammentari e poco definiti e competenze non sistematizzate, che si orientano alle professionalità e intendono, attraverso questa opportunità, dare organicità alle proprie competenze.

Requisiti di accesso

La proposta formativa è rivolta a tutte le persone:

- che hanno assolto l'obbligo di istruzione e il diritto e dovere all'istruzione e formazione,
 - residenti o domiciliate in Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività,
 - che indipendentemente dalla condizione occupazionale necessitano di acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità nella filiera di riferimento.
- Non sono ammissibili i dipendenti assunti da Pubbliche Amministrazioni con contratti a tempo indeterminato.

I candidati, contestualmente all'iscrizione, formalizzeranno attraverso un'autodichiarazione, i requisiti formali posseduti.

Nel rispetto della normativa vigente, le autodichiarazioni degli utenti saranno oggetto di verifica da parte dell'ente su un campione minimo del 5% per ciascuna edizione.

Requisiti sostanziali:

Il presente progetto non prevede requisiti sostanziali all'ingresso.

I corsi si avvieranno solo al raggiungimento del numero minimo di 8 partecipanti ammesse che hanno formalizzato la propria volontà di accedere al percorso attraverso la sottoscrizione della scheda di iscrizione al corso.

Il numero massimo di partecipanti potrà variare a seconda delle modalità, dotazioni e sedi formative utilizzate.

Contenuti del corso

Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente – comunicazione efficace per gestire le relazioni professionali e lavorare meglio:

- Il valore della comunicazione all'interno dell'azienda.
- Differenza fra parlare e comunicare.
- I presupposti di una Comunicazione efficace. Barriere comunicative e come superarle.
- Il flusso di informazioni a sostegno della strategia aziendale.
- I 3 livelli della comunicazione e i canali attraverso i quali le persone comunicano.
- Linguaggio positivo vs lamentele: come trasformare una lamentela in un obiettivo.
- I nuovi linguaggi della rete e il contesto della comunicazione web based

Tecniche e metodi di customer relationship management:

- Ascolto attivo e diversi tipi di ascolto.
- Creare sintonia nel team di lavoro.
- La gestione del feedback e delle relazioni con efficacia, ottenere la fidelizzazione del cliente;
- La modalità Assertività e come adattarla alle esigenze del team.
- Principi di customer satisfaction: Individuazione delle proprie caratteristiche comunicative ovvero punti di forza ed aree di miglioramento.
- Sviluppo di un piano individuale per migliorare la comunicazione ed ottimizzare l'efficacia delle campagne comunicative.
- Come fare richieste e offerte in modo chiaro e costruttivo all'interno del team, per eliminare presupposizioni e resistenze e migliorare la comunicazione e la collaborazione professionale – Comunicare bene per lavorare meglio;
- Rafforzare e consolidare relazioni commerciali, avvalendosi di una lingua ponte per una comunicazione fluida e professionale.

Modalità e criteri di selezione

I corsi si avvieranno solo al raggiungimento del numero minimo di 8 partecipanti ammessi che hanno formalizzato la propria volontà di accedere al percorso attraverso la sottoscrizione della scheda di iscrizione al corso.

In caso di impossibilità ad accogliere tutte le richieste di iscrizione da parte dei partecipanti ammissibili, si attiverà il processo selettivo che verterà sull'analisi del possesso dei requisiti sottoelencati, che rappresentano criteri di priorità (coerenti con le finalità complessive dell'avviso e le esigenze preminenti della domanda):

- Ordine di arrivo dell'iscrizione

I documenti di iscrizione di ciascun partecipante e la documentazione relativa all'accertamento dei requisiti saranno tenuti agli atti da parte del Soggetto Attuatore.

La selezione si attiverà esclusivamente qualora il numero di candidati risultasse superiore al numero di posti disponibili.

Attestato

Attestato di frequenza.

Quota di partecipazione

Corso gratuito in quanto cofinanziato con risorse del Fondo Sociale Europeo PLUS 2021/2027 della Regione Emilia-Romagna.

Calendario

6 lezioni online da 4 ore dalle 14:00 alle 18:00 ogni mercoledì nelle seguenti date.

Prima parte 2025:

- 03, 10, 17 dicembre

Seconda parte 2026:

- 14, 21, 28 gennaio

Sede del corso

Le lezioni si svolgono online su piattaforma Microsoft Teams. A fronte di specifica richiesta di uno o più partecipanti, sarà garantita la possibilità di partecipare in presenza presso la nostra sede di Cesena in via Mulini 35.

Referenti

Jessica Piraccini | Email: piraccini@cnafoer.it | Telefono: 3479282282

Gloria Campanini | Email: g.campanini@cnafoer.it | Telefono: 3371083305

Docente

Enrica Nardi

Executive Coach e Formatrice aziendale – NLP Coach e Associate Certified Coach ICF, con esperienza in business coaching, mentoring e nella formazione aziendale.

Si occupa di temi legati alla comunicazione, allo sviluppo e al potenziamento delle soft skills, all'empowerment femminile e alla gestione del cambiamento, supportando persone e aziende nell'individuare nuove modalità di pensiero e strategie d'azione. Con un background aziendale di oltre vent'anni nell'ambito dell'assistenza al cliente, ha maturato una profonda conoscenza delle dinamiche relazionali e gestionali.