



L'ARTE DELL'ASCOLTO: SAPER ASCOLTARE ATTIVAMENTE

FINALITÀ

Il corso si propone di far sviluppare le abilità di ascolto nei discenti per cogliere, con maggior attenzione, le reali richieste, esplicite o meno, degli interlocutori che si incontrano nel corso della propria attività lavorativa.

Al termine del corso i partecipanti avranno maggior consapevolezza nel:

- distinguere la propria prospettiva personale da quella dell'interlocutore, non sempre in sintonia
- riconoscere i bisogni nascosti dell'interlocutore ed esplicitarli
- saper stare in una situazione di ascolto silenzioso, promuovendo l'autorivelazione dell'interlocutore, senza pregiudizi o spinte particolari alla presentazione di determinati prodotti
- mantenere un rapporto costruttivo e duraturo nel tempo con l'interlocutore, in una prospettiva professionale.

DATI ORGANIZZATIVI

- *Durata indicativa:* da definire in base a obiettivi e fabbisogni del cliente
- *Destinatari:* per aula max 10/12
- *Modalità di erogazione:* alternanza teoria ed esercitazioni

CONTENUTI

- Il ruolo dell'ascoltatore
- L'ascolto inefficace
- Come il non ascolto può compromettere la propria immagine
- Gli elementi che danneggiano l'ascolto
- Il valore dell'ascolto
- Le strategie all'ascolto
- I fattori di clash (contrasto)
- Usare l'ascolto per attutire il conflitto
- La spirale dell'ascolto
- Le barriere all'ascolto
- I comportamenti di chiusura
- Le domande che favoriscono l'ascolto
- Come prendere appunti quando si ascolta
- Capire la situazione del momento
- Comprendere ciò che l'interlocutore vuole dire realmente
- La percezione della realtà: una "mappa" personalizzata
- Comprendere l'interlocutore
- Approfondimento di situazioni di ascolto, addestramento a seguire l'interlocutore nel suo mondo
- Potenziamento delle abilità nel mantenere un rapporto professionale con i clienti