



C12 - COME GESTIRE RELAZIONE E COMPORTAMENTI CON I PROPRI CLIENTI INTERNI

Migliorare la propria comunicazione per rendere efficaci le relazioni con i propri stakeholder

1 GIORNO - MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE: PRESENZIALE A MILANO E/O VIRTUAL CLASSROOM

date

quote di partecipazione IVA esclusa

13 aprile 2026 | 2 ottobre 2026

Singola: 525 € - Multipla: 475 €

Questo corso mira a fornire ai partecipanti le competenze e le strategie necessarie per gestire efficacemente le relazioni e i comportamenti con i clienti interni all'azienda, migliorando la comunicazione, la collaborazione e la soddisfazione complessiva.

A CHI È RIVOLTO

- A tutte le persone che abbiano la necessità di migliorare l'utilizzo di tecniche e metodologie per stabilire relazioni costruttive e durature con i propri interlocutori interni o esterni all'azienda

APPRENDERETE A...

- Applicare tecniche di comunicazione e negoziazione per costruire una relazione win-win
- Gestire situazioni di tensioni lavorative e conflitti
- Diversificare la gestione comunicativa e relazione in base alle persone che ho di fronte (caratteristiche caratteriali ...)

ESERCITAZIONI, PROGETTI E CASE STUDIES

- Diagnosi del proprio stile negoziale
- Role play
- Action plan personale

I PLUS:

Il corso sarà strutturato in modo interattivo, combinando presentazioni teoriche, esercitazioni pratiche, studi di caso e discussioni di gruppo per favorire l'apprendimento attivo e l'applicazione dei concetti nell'ambiente lavorativo



C12 - COME GESTIRE RELAZIONE E COMPORTAMENTI CON I PROPRI CLIENTI INTERNI

PROGRAMMA

COMPRENDERE I CLIENTI INTERNI

I Clienti Interni

- Definizione di clienti interni e importanza della gestione delle relazioni con loro
- Identificazione dei diversi tipi di clienti interni e delle loro esigenze
- Analisi dei benefici di una relazione efficace con i clienti interni sull'efficienza aziendale

Comunicazione Efficace con i Clienti Interni

- Tecniche di comunicazione chiare e assertive
- Importanza dell'ascolto attivo nel comprendere le esigenze dei clienti interni
- Gestione dei feedback e delle richieste per promuovere una comunicazione costruttiva

Costruzione di Relazioni di Lavoro Positive

- Principi della gestione delle relazioni interpersonali.
- Sviluppo di rapporti di fiducia e rispetto reciproco con i clienti interni
- Gestione dei conflitti e risoluzione delle divergenze in modo costruttivo

STRATEGIE PER UNA GESTIONE EFFICACE DEI CLIENTI INTERNI

Gestione delle Aspettative e delle Priorità

- Tecniche per gestire le aspettative dei clienti interni
- Approccio alla prioritizzazione delle richieste e delle attività
- Comunicazione delle scadenze e degli impegni in modo chiaro e realistico

Collaborazione e Teamwork

- Promozione della collaborazione e del teamwork tra diverse funzioni aziendali
- Identificazione delle sinergie e delle opportunità di lavorare insieme per il successo comune
- Gestione delle dinamiche di gruppo e stimolo alla partecipazione attiva

Gestione dei Comportamenti Difficili

- Identificazione dei comportamenti difficili nei clienti interni
- Strategie per gestire situazioni di conflitto e comportamenti sfidanti
- Mantenimento di professionalità e calma nelle interazioni difficili

Conclusioni e Applicazione Pratica

- Discussione finale sull'apprendimento e i progressi raggiunti durante il corso
- Identificazione di azioni specifiche da implementare nel contesto lavorativo quotidiano