

# “Empatia Express”

L'arte di costruire una relazione professionale



## Struttura della richiesta

L'azienda è interessata a realizzare un intervento di sviluppo per i propri venditori che metta a fuoco due dimensioni fondamentali nelle relazioni interpersonali e a maggior ragione nella relazione di vendita: riconoscimento /gestione delle emozioni ed empatia.

Gli elementi chiave della comunicazione empatica sono la **comprensione** e l'**ascolto attivo** che permettono di instaurare fin da subito una relazione positiva con il proprio interlocutore.

Su questo fondamento si articola la nostra proposta e che si pone l'obiettivo di principale di rinforzare e sviluppare l'applicazione della competenza più strategica per di chi svolge attività nell'ambito della fornitura di servizi, ovvero: **saper entrare in empatia ed influenzare le persone**



# La nostra proposta



# Obiettivi

- Apprendere tecniche di comunicazione empatica
- Migliorare la propria capacità di persuasione e coinvolgimento del cliente
- Sviluppare la capacità di creare feeling con il cliente e stabilire una relazione di fiducia
- Aumentare la propria efficacia relazionale con il cliente

La modalità di lavoro proposta ed i contenuti porteranno inoltre i partecipanti a sviluppare maggiormente:

- Autocontrollo
- Fiducia in sé
- Flessibilità
- Impegno vs organizzazione



# Contenuti

I temi principali trattati riguarderanno:

- Elementi chiave della comunicazione empatica: trasparenza, autocontrollo (consapevolezza delle proprie emozioni) e accettazione
- I due passaggi fondamentali: comprensione e ascolto attivo
- Differenza fra comprensione intellettuale/cognitiva e comprensione emotiva
- Come creare sintonia emozionale con il cliente (feeling)
- Come creare coinvolgimento e fiducia nell'interlocutore
- Come ottenere credibilità
- Saper avviare e gestire le trattative
- personalizzare la comunicazione
- usare strategie d'influenzamento individuale (esempi, humour, linguaggio del corpo, voce ecc.)



# Struttura e Metodologia

L'attività prevede una giornata e mezza di formazione per ogni edizione.

La prima giornata ha un taglio fortemente interattivo e si sviluppa a partire direttamente dall'esperienza dei partecipanti e dai casi aziendali da loro proposti.

La seconda mezza giornata utilizzerà la metodologia del **Laboratorio Teatrale** e sarà condotta in co-docenza da un consulente senior e da una insegnante teatrale professionista.

**Il Laboratorio teatrale** è una attività formativa basata sulle tecniche di formazione degli attori che permette una rapida appropriazione delle dimensioni emotive delle relazioni e si conclude con una ri-contestualizzazione degli apprendimenti rispetto al proprio ruolo organizzativo.

L'attività così pensata è ottimizzata per gruppi di massimo 15 partecipanti. L'articolazione in 1,5 giornate può essere ridotta ad un incontro di una sola giornata in base sia alle esigenze dell'azienda ma soprattutto al livello di seniority dei partecipanti.



# I docenti



Cinzia Brogliato (1967) inizia la sua formazione frequentando dal 1988 al 1991 un corso di danza popolare con Anne Guilleromou; dal 1993 al 1995 frequenta la scuola di recitazione Quelli di Grock – Milano e prosegue i propri studi teatrali prima all'Acting Center di Richard Gordon di Milano, poi presso il laboratorio permanente al ComTeatro diretto da Claudio Orlandini.

Negli stessi anni frequenta workshops di approfondimento e specializzazione condotti da artisti quali Claudio Orlandini, Michela Lucenti, Dominique De Fazio, Nicola Bartolini Carrassi (doppiaggio), Danio Manfredini, Gary Barkett del Living Theatre, Dioume Mamadou.

Dal 1995 lavora come attrice in diverse produzioni, collaborando con gli Atecnic di Busto Arsizio, Fuoriscena di Mario Migliara, gli Eccentrici di Dadarò, Teatro stabile Giuditta Pasta di Saronno, Teleme Teatro di Grosseto, Impronta Teatro. Attualmente collabora con la compagnia Comteatro diretta da Claudio Orlandini come insegnante ed attrice.

**In Forma del Tempo come attrice ed esperta nella conduzione di laboratori teatrali.**



# I docenti



Andrea Campagnolo (1966) laureato in Scienze Politiche ad indirizzo internazionale.

Formatore senior esperto di negoziazione, gestione dei conflitti e orientamento al cliente.

Ha ricoperto incarichi manageriali in società di servizi e commerciali, svolgendo il ruolo di Responsabile Commerciale

**In Forma del Tempo segue attivamente la vendita** e lo sviluppo del portfolio B2B anche attraverso l'attivazione di Clienti Prospect.

Ama integrare queste due anime che gli permettono di esprimere la propria creatività ma anche di continuare ogni giorno ad imparare da sé e dagli altri.

E' ideatore di *Comunitango* un progetto di sviluppo delle competenze relazionali che utilizza il Tango Argentino come strumento didattico.

