



## VALORIZZARE LE RISORSE UMANE NEL SETTORE ACCONCIATURA SEMINARI DI *GIANCARLO FORNEI*

**LUNEDI' 14 MAGGIO 2012**

**Imparare a comunicare in maniera efficace**

**Programma**

**Mattina** (dalle 9,00 alle 13,30)

- L'importanza della calibrazione: osservare ed ascoltare;
- Differenza tra ascolto attivo e passivo;

Coffee break

- Il Rapport: che cosa è, come produrlo (ricalco verbale e rispecchiamento);
- L'importanza della linguistica: alcune parole chiave da sostituire e/o da eliminare;

**Pomeriggio** ((dalle 15,00 alle 18,30))

- La linguistica persuasiva: come porre le domande ai clienti, domande nascoste, comandi nascosti e in forma negativa;

Coffee break

- Feedback di gruppo su problemi reali dei partecipanti

**LUNEDI' 21 MAGGIO 2012**

**Come scegliere, gestire e motivare il personale di contatto.**

**Programma**

**Mattina** (dalle 9,00 alle 13,30)

- L'importanza del personale di contatto;
- La People Performance: le cinque caratteristiche fondamentali che deve avere il personale di contatto;

Coffee break

- Le otto caratteristiche più importanti per essere dei buoni leader.
- L'ascolto carismatico del leader.

**Pomeriggio** (dalle 15,00 alle 18,30)

- Le undici regole di motivazione del personale;

Coffee break

- Feedback di gruppo su problemi reali dei partecipanti

Gli incontri si terranno c/o Ecipar, via Tassini 8, Ferrara

Quota di partecipazione al singolo seminario: 80€+IVA  
Quota di partecipazione al pacchetto completo: 150€ +IVA

Per info ed iscrizioni:  
Maria Merlante, 0532/66440  
[mmerlante@eciparfe.it](mailto:mmerlante@eciparfe.it)

**SINCERT**



**ECIPAR FERRARA**

FORMAZIONE E SERVIZI INNOVATIVI  
PER L'ARTIGIANATO E LA PICCOLA IMPRESA

Società cooperativa a responsabilità limitata

C.F. e P.IVA 00715600383 - Iscr.Albo Soc. Coop. n. A111191

Sede Legale ed Operativa: Via Tassini, 8 - 44123 - FERRARA - Tel 0532 66440 - Fax 0532 66442

Sede didattica: Via Ferrarese, 52 - 44042 CENTO (FE) - Tel 051 6835369 Fax 051 6853175

[www.eciparfe.it](http://www.eciparfe.it) e -mail [info@eciparfe.it](mailto:info@eciparfe.it)

