

my ways

#### LA SOCIETA'

My Ways è una società di consulenza per la costruzione di percorsi di sviluppo professionale individualizzati, di progetti di crescita concreti, rispondenti all'attuale mondo del lavoro.

My Ways propone approcci e metodologie innovativi che favoriscano la crescita professionale, a partire dalla soggettività di ognuno, attraverso un coinvolgimento più diretto delle persone nello sviluppo delle proprie competenze



#### IL TEAM DELLA CONSULENZA

##### Elisabetta Fiorentino

Consulente nell'area risorse umane e dello sviluppo organizzativo, si occupa di formazione e di sviluppo delle competenze trasversali mediante la formazione ed il coaching.

E' Socia di My Ways.

##### Federica Flick

Consulente nell'area risorse umane, si occupa di formazione e di sviluppo delle competenze trasversali mediante la formazione ed il coaching. E' counselor professionista secondo l'approccio dell'Analisi Transazionale. E' socia fondatrice di My Ways.

##### Marialuisa Olivieri

Consulente nell'area delle Risorse Umane e dello Sviluppo Organizzativo, si occupa di sviluppo di competenze trasversali mediante la formazione e il coaching. E' counselor professionista secondo l'approccio dell'Analisi Transazionale. E' socia fondatrice di My Ways.



#### My Ways srl

Sede legale: Via XX Settembre 12/6, 16121 Genova

Sedi operative: Via XX Settembre 41, 16121 Genova

Tel.: 010 2515115

Fax: 010 3022809

my ways

**BENESSERE**  
nel lavoro,  
con sé,  
con gli altri

**IL CLIENTE HA  
SEMPRE RAGIONE?**



**Gestire relazioni**  
**positive**  
**con i clienti**

## Obiettivi e metodologia del seminario

Comprendere il valore del rapporto con il cliente costituisce una competenza distintiva capace di determinare il successo nella vendita di un prodotto o nell'erogazione di un servizio: il cliente è soddisfatto quando incontra persone motivate a gestire relazioni positive ed in grado di ascoltare e interpretare le sue esigenze.

Essere orientati in un'ottica di ascolto e soddisfazione verso i destinatari del nostro lavoro significa essere consapevoli che la relazione si costruisce sin dalle prime fasi di contatto e va costantemente monitorata.

Con il seminario ci proponiamo di

- Offrire tecniche e strumenti finalizzati all'efficacia della gestione del rapporto con il cliente
- Contribuire a sviluppare abilità e comportamenti orientati alla comunicazione ed all'ascolto delle esigenze del cliente
- Approfondire il tema della soddisfazione del cliente

Il seminario, articolato in 2 incontri di 8 h, alternerà momenti di presentazione di tecniche e "trucchi del mestiere" ad attività pratiche (simulazioni ed esercizi).



## A chi è rivolto

Persone che intendono integrare la propria professionalità con la capacità di essere orientati al cliente, per accrescere l'impatto della loro azione professionale o sociale: professionisti, figure che operano all'interno di reti di relazioni, persone che desiderano rafforzare l'incisività e l'impatto della loro relazione con il cliente.

## Il programma

Il programma è focalizzato sui seguenti temi:

- Il cliente "croce e delizia": gli aspetti relazionali come strumento di lavoro nel rapporto con il cliente
- La relazione al telefono
- I comportamenti coerenti con l'orientamento al cliente: l'ascolto attivo e le domande
- La soddisfazione del cliente: la gestione delle obiezioni e dei reclami

Il programma sarà preceduto da un momento di focalizzazione delle esigenze dei partecipanti in funzione delle loro attese e delle loro provenienze, per valorizzare appieno l'eterogeneità e la ricchezza del gruppo di formazione.

Il calendario degli incontri è il seguente:



Gli incontri si svolgeranno presso la nostra sede di Via XX Settembre 41, 3° piano, angolo Piazza De Ferrari.

Per le iscrizioni vi preghiamo di **inviare una e-mail** e vi contatteremo direttamente per la conferma.

Le adesioni saranno raccolte **entro e non oltre il 13 Gennaio**

Quota di partecipazione:

Aziende e Enti: Euro 400 + IVA per partecipante.

I privati usufruiranno di una tariffa agevolata. Vi preghiamo di contattarci per avere informazioni.

Il seminario verrà effettuato sulla base di un numero minimo di 8 adesioni. Per le aziende che iscrivano ad un seminario più di 10 partecipanti è possibile, su richiesta, attivare seminari in-house con tariffe da concordare.

Contatti: [mail@myways.it](mailto:mail@myways.it)  
0102515115

## My Ways srl

Sede legale: Via XX Settembre 12/6, 16121 Genova  
Sedi operative: Via XX Settembre 41, 16121 Genova

E-mail: [mail@myways.it](mailto:mail@myways.it)  
[www.myways.it](http://www.myways.it)  
Tel.: 010 2515115  
Fax: 010 3022809