

## Programma

### 1^ modulo -

Il ruolo strategico della comunicazione - Come comunicare: codici, segnali e linguaggi da utilizzare - Come capire e interpretare il linguaggio non verbale - Come riconoscere le varie tipologie di persone: visivo, cinestesico, auditivo. Comportamenti e parole chiave

### 2^ modulo -

La comunicazione non verbale - Come decodificare il linguaggio altrui attraverso mani, piedi, passo, sguardo, postura, emisferi

### 3^ modulo -

Come cavarsela con le tipologie difficili (aggressivo, lamentoso, inaffidabile, introverso, pessimista). Come capire le proprie attitudini lavorative e i bisogni attraverso la psicobiologia transazionale

### 4^ modulo -

La comunicazione telefonica efficace - Creare empatia con l'interlocutore - Scoprire i punti di forza e svilupparli - Intonazione e volume - Le chiamate inbound - outbound - la trattativa al telefono

### 5^ modulo -

L'accoglienza- Come accogliere il pubblico - Tecniche di gestione della clientela

### 6^ modulo -

Le relazioni pubbliche - Definizioni di P.R., compiti, funzioni e ruoli - Definire i confini - Scelta dei canali PR nelle organizzazioni - L'agenzia esterna - L'ufficio interno - Le relazioni tra l'organizzazione e l'ambiente - La costruzione di una buona immagine aziendale

### 7^ modulo

Vademecum per organizzare un evento aziendale - Come organizzare una conferenza stampa, un convegno, un congresso, una convention. Come organizzare e gestire un ufficio stampa - I rapporti con i media, i comunicati, le cartelle stampa, gli inviti

### 8^ modulo

Scrivere in modo efficace - Le otto regole - Lo stile - Come strutturare il contenuto - L'impostazione della pagina - Come si redige un comunicato stampa, un opuscolo di accoglimento, comunicazioni in busta, avvisi in bacheca. Come impostare un periodico, una brochure, una relazione

### 9^ modulo

Come parlare in pubblico - Come redigere un discorso ed esporlo efficacemente in pubblico - cosa evitare- come essere persuasivi

### 10^ modulo

Come parlare in pubblico- come curare le parti del discorso - l'esposizione efficace - la presentazione con slides e power point