Comunicazione e ascolto attivo nelle relazioni professionali

I liberi professionisti offrono servizi ad alto valore consulenziale, impostando relazioni che devono essere costruite e mantenute sulla capacità di ascolto e sulla fiducia: a parità di servizio offerto, sono vincenti coloro che hanno la capacità di capire le richieste e le esigenze, anche non esplicite, dei clienti e di gestire efficacemente, o addirittura anticipare, obiezioni e reclami. La comprensione degli aspetti emotivi, della loro origine e del modo in cui si manifestano, sono la base per impostare rapporti di lunga durata profittevoli e soddisfacenti per tutte le parti in gioco. Il corso intende approfondire le tecniche di comunicazione e alla gestione degli aspetti psicologici, relazionali ed emozionali che intervengono nelle trattative negoziali e nei rapporti commerciali e di business in genere, ed è finalizzato a sviluppare competenze per:
- Comunicare il valore prima del prezzo: strutturare la conversazione in modo che il cliente percepisca il valore della prestazione prima di affrontare la questione economica, trasformando il prezzo in una conseguenza naturale del valore percepito;
- Utilizzare le tecniche di ascolto attivo, ovvero imparare a utilizzare "domande efficaci" per guidare la conversazione ed esplorare i bisogni reali (e spesso inespressi) del cliente;
- Gestire le obiezioni: affrontare dubbi e resistenze trasformandoli in opportunità costruttive di crescita
- Fidelizzazione: tecniche per costruire relazioni durature e gestire il follow-up post consulenza.

Il corso si colloca nell'ambito dell'Operazione "**INNOVA: Competenze per Professionisti protagonisti del cambiamento**", finanziato dalla Regione Emilia-Romagna e dal Fondo Sociale Europeo, promosso da IFOA in partenariato con CUP-ER: Comitato Unitario Permanente degli Ordini e dei Collegi Professionali dell'Emilia Romagna.

Organizzazione

l corso, della **durata di 20 ore**, è aperto ai liberi professionisti, titolari di Partita Iva, operanti sul territorio della Regione Emilia Romagna, in forma singola o in forma di studio professionale.
Per favorire la partecipazione di professionisti di tutto il territorio Regionale, si intende realizzare la formazione in video conferenza modalità sincrona (webinar), salvo richieste specifiche. La piattaforma di videoconferenza utilizzata è TEAMS, il cui programma è facilmente scaricabile e utilizzabile sui diversi device.

A chi è rivolto

Il corso è rivolto a liberi professionisti, titolari di P.IVA, ordinistici o non ordinistici, che operano in forma singola o aggregata sul territorio dell'Emilia Romagna, che hanno sia un profilo tecnico o che siano consulenti economici e professionisti in area sociale.

Come partecipare

Per l'accesso al corso non sono previste prove teoriche o pratiche di selezione. Farà fede l'ordine di arrivo delle iscrizioni, con priorità ai professionisti di Ordini professionali aderenti al CUP-ER, e previa verifica dei corretti requisiti dei beneficiari:

- Essere titolari di P.IVA o operare come professionisti all'interno di studi associati, Società tra professionisti (StP), Società di professionisti o di ingegneria o Società tra avvocati;
- Sede operativa in Emilia-Romagna, come da Visura o Certificato di attribuzione di partita IVA.

Al fine di perfezionare l'iscrizione online, IFOA richiederà il certificato di attribuzione della partita iva oppure la visura camerale, in caso di Studi associati e società tra professionisti.
Il partecipante dovrà compilare la scheda anagrafica su format trasmesso da IFOA e sottoscrivere digitalmente la dichiarazione di De Minimis.

Il corso sarà avviato con un minimo di 8 partecipanti e fino a un massimo di 15. Nel caso in cui arrivassero più iscrizioni, Ifoa potrà eventualmente decidere di attivare un'ulteriore edizione del corso, dandone informazione agli iscritti in esubero.

Al termine della formazione, si potrà usufruire di un intervento personalizzato di accompagnamento della durata di 4 ore. L'iniziativa è soggetta al regime di aiuto "De Minimis", di cui il libero professionista o lo Studio associato dovrà rendere la dichiarazione.

Competenze

Al termine del percorso formativo i partecipanti saranno in grado di:

- Adottare gli stili comunicativi più efficaci, in relazione allo specifico contesto e alla tipologia di interlocutore (cliente, utente, fornitore, collega, ecc.), utilizzando anche la tecnica dell'ascolto attivo e della riformulazione;
- Cogliere e comprendere le emozioni degli interlocutori durante la fase conoscitiva e per tutta la durata della relazione professionale;
- Attivare strumenti per creare opportunità, gestire il processo relazionale di vendita e comunicare il proprio valore con chiarezza
- Creare e mantenere con i clienti/utenti una relazione di fiducia, basata sulla strategia del win win e della reciproca collaborazione e utilità.

Programma

Il percorso formativo, della durata di 20 ore, prevede i seguenti contenuti:

- L'arte dell'accoglienza e l'orientamento al cliente/utente
- Comunicazione efficace: come utilizzare il linguaggio verbale e non verbale per creare un buon rapporto con i clienti esterni e i collaboratori e trasmettere efficacemente il valore e la qualità dei prodotti/servizi;
- Atteggiamenti positivi e negativi, segnali di apertura e di chiusura nella comunicazione;
- Ostacoli alla comunicazione efficace;
- Gestione delle obiezioni: le più comuni obiezioni dei clienti e le tecniche per il loro superamento;
- Gestione emotiva dell'interlocutore e tecniche per mantenere la calma e la compostezza anche in situazioni di stress: il comportamento assertivo, ascolto, stili di risposte, gestione di atteggiamenti aggressivi;
- Fidelizzazione dei clienti/utenti: come creare relazioni durature e aumentare la loro fedeltà/fiducia, tecniche per la gestione dei feedback e delle lamentele dei clienti.

Al termine del corso verrà rilasciato da IFOA, al raggiungimento del 70% delle ore previste dal corso, un **attestato di frequenza**.
In base alle disposizioni dei singoli Ordini/Collegi professionali, il corso potrà dare accesso ai crediti formativi.
Il singolo partecipante dovrà, se interessato, verificare con il proprio Ordine/Collegio di appartenenza l'effettivo accreditamento del corso e la percentuale minima di frequenza richiesta per l'ottenimento dei crediti.

Il percorso è completamente **GRATUITO**. *Op. Rif.Pa 2026-26464/RER approvata dalla Regione Emilia-Romagna con DGR n. 1595 del 28/09/2026*

Per Iscrizioni:

Corso Comunicazione e ascolto attivo nelle relazioni professionali

Per ulteriori informazioni sui corsi disponibili:

PROGETTO INNOVA: Competenze per Professionisti protagonisti del cambiamento

Contatto:

Rosita Lamacchia
Tel: 0522 329162
Email: lamacchia@ifoa.it

Ed.1 - CALENDARIO AGGIORNATO -EDIZIONE AL COMPLETO

DATE	ORARIO INIZIO	ORARIO FINE	DOCENTE
mercoledì 2 dicembre 2026	9:00	13:00	Marco Becchi
mercoledì 9 dicembre 2026	14:00	18:00	Marco Becchi
mercoledì 16 dicembre 2026	14:00	18:00	Marco Becchi
venerdì 18 dicembre 2026	9:00	13:00	Marco Becchi
mercoledì 23 dicembre 2026	14:00	18:00	Marco Becchi

ED.2 – NUOVA EDIZIONE DISPONIBILE

DATE	ORARIO INIZIO	ORARIO FINE	DOCENTE
martedì 15 dicembre 2026	9:00	13:00	Francesco Savito
lunedì 21 dicembre 2026	9:00	13:00	Francesco Savito
martedì 12 gennaio 2027	9:00	13:00	Desiree Pelliccia
martedì 19 gennaio 2027	9:00	13:00	Desiree Pelliccia
martedì 26 gennaio 2027	9:00	13:00	Desiree Pelliccia

Ed. 3 - NUOVA EDIZIONE DISPONIBILE

DATE	ORARIO INIZIO	ORARIO FINE	DOCENTE
martedì 19 gennaio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito
martedì 26 gennaio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito
martedì 2 febbraio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito
martedì 9 febbraio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito
martedì 16 febbraio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito

ED. 4 NUOVA EDIZIONE DISPONIBILE

DATE	ORARIO INIZIO	ORARIO FINE	DOCENTE
giovedì 21 gennaio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito
giovedì 28 gennaio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito
giovedì 4 febbraio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito
giovedì 11 febbraio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito
giovedì 18 febbraio 2027	9:00	13:00	Francesco Savito