

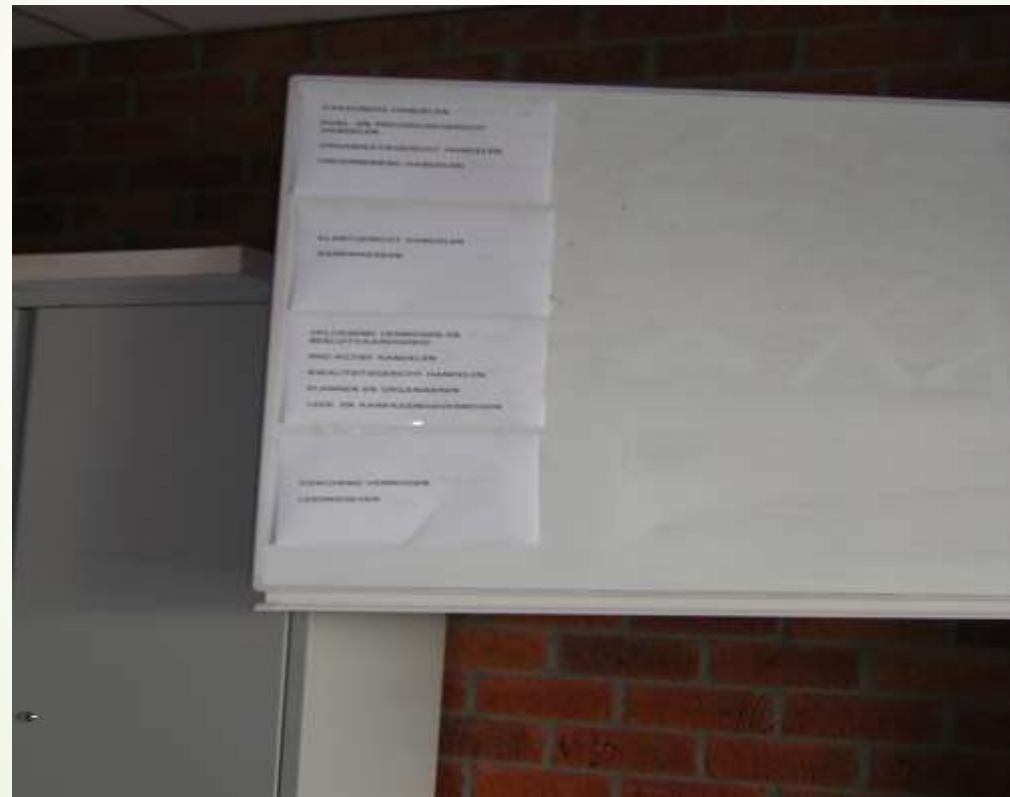


La comunicazione in ambito professionale

Rita Gaetani



Kenniscentrum Handel

Ede Olanda







- 
- 
1. Intesa ... andare d'accordo con gli altri
 2. Supporto ... condividere, vivere insieme ... Vale di più!
 3. Intraprendere ... prendere iniziativa, nel rispetto degli altri
 4. Rispetto ... dell'uguale e del diverso

1. Er is meer ... offrire alternative
2. Luisteren ascoltare
3. Motivatie ... motivazione
4. Voor elkaar ... uno per l'altro
5. Klopt het beeld? ... È quella giusta la tua immagine?
6. Inleven ... creare empatia
7. Oplossing ... trovare una soluzione
8. Betrouw ... affidabile ... che si può fidare



Dalla relazione del prof. Nicoli

Rimini, 02/12/16

Le capacità tecniche sono DATE PER SCONTATE ma occorrono le soft skills:

- ▶ **consapevolezza di sè** = sapere ciò che si vuole... forza di perseguire ciò che si desidera, resistenza alle distrazioni, fare scelte senza rimpianti, no fragilità di fronte all'insuccesso. Oggi domina l'ideologia della protezione... i ragazzi devono imparare a cavarsela da soli. I più motivati sono i più poveri, perché avvertono un bisogno di riuscita
- ▶ **cooperazione** = tenere conto dell'altro, non solo seguire i propri bisogni; il rapporto umano nel lavoro crea soluzioni, intese.
- ▶ **comportamento etico** = responsabilità sociale e ambientale; FARE BENE QUANTO SI FA è un vantaggio per sè e per la società.
- ▶ **L'impresa cerca persone con queste caratteristiche.**

- Autonomia
- Fiducia in se stessi
- Flessibilità/adattabilità
- Resistenza allo stress
- Capacità di pianificare ed organizzare
- Precisione/attenzione ai dettagli
- Apprendere in maniera continuativa
- Conseguire obiettivi
- Gestire le informazioni
- Essere intraprendenti/Spirito di iniziativa
- Capacità comunicativa
- Problem solving
- Team work
- Leadership
- Efficacia relazionale



Che cos'è il servizio

è qualcosa di intangibile, non può essere misurato o standardizzato, è più emotivo che razionale, è unico ed irripetibile

Il servizio è

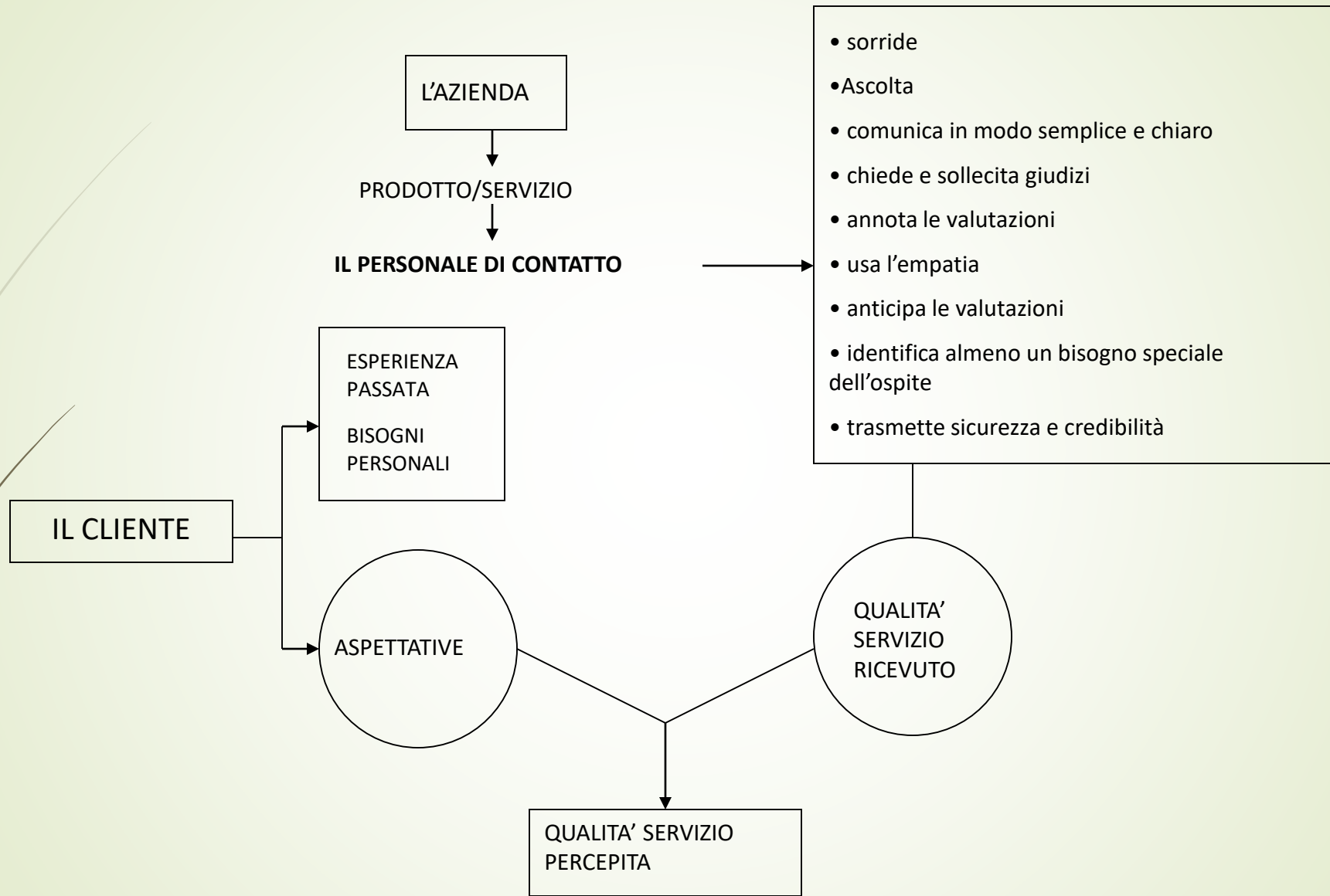
- Immateriale
- Prodotto, qui ed ora, da persone
- Mai neutrale, perché dipende dalla percezione
- Influenzato dalla sintonia con il cliente
- Dipende dalle aspettative
- Richiede capacità di ascolto
- Deliziare, più che soddisfare
- Costituito da mille dettagli
- Pensare al miglioramento continuo
- Rimediare con prontezza agli errori



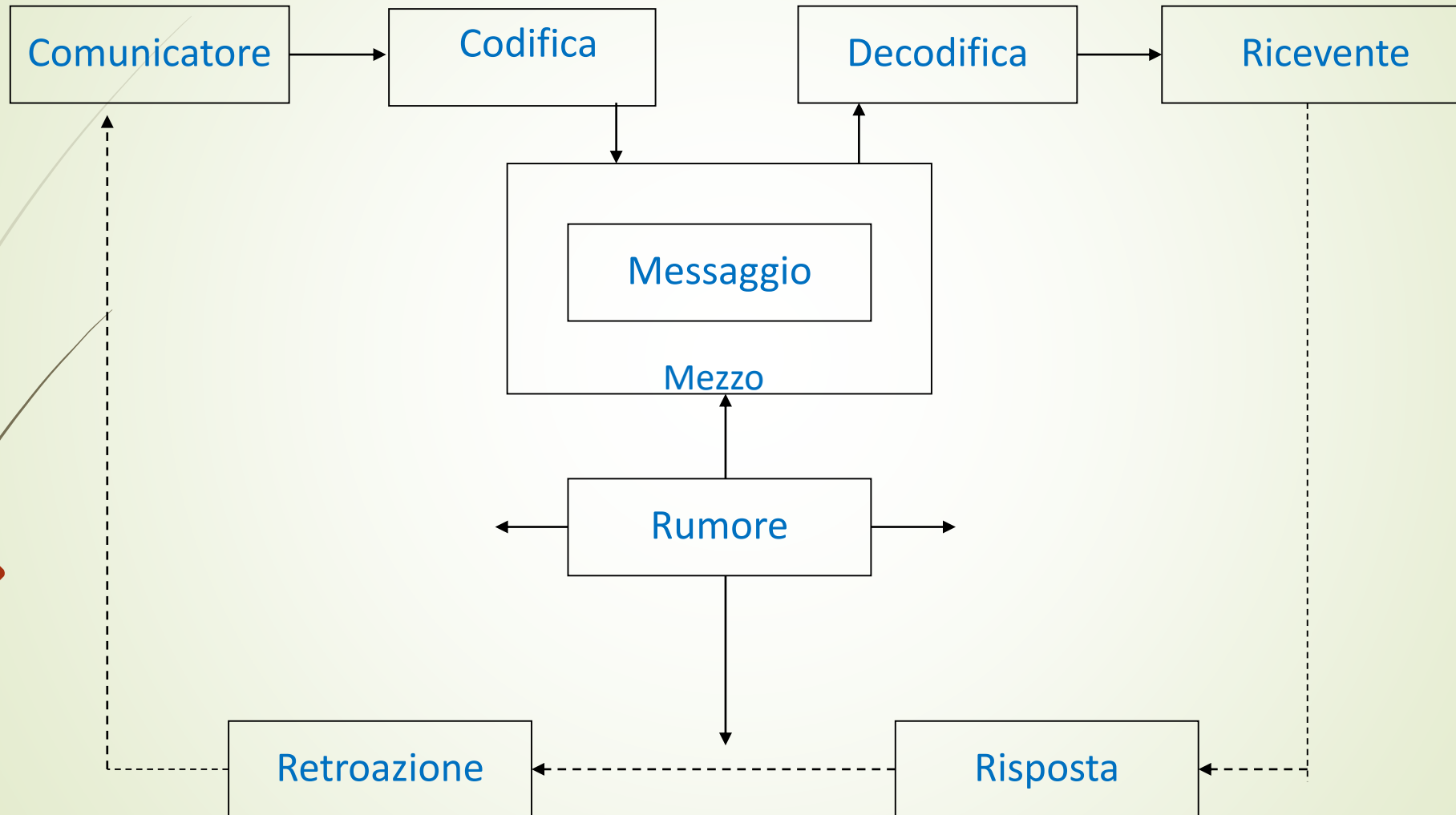
LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Offrire un servizio indimenticabile e gioioso per avere clienti soddisfatti.





IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE



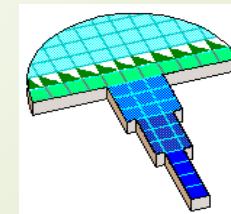
La suggestione della parola

- La parola crea immagini mentali, queste attivano sensazioni ed emozioni

suggestionano l'interlocutore

Esempio:

- Proviamo a pensare ad una giraffa
- ... All'espressione "Rubare"
- ... Alla parola "Nascita"



La suggestione negativa

Le espressioni a suggestione negativa influenzano negativamente chi ascolta, spesso senza rendersi conto ... inconsapevolmente

- “Le rubo solo un minuto”
- “Può dedicarmi un attimo”
- “Non vorrei disturbare”
- “Non intendo annoiarla con i miei discorsi”
- “Non vorrei che lei pensasse che io possa ingannarla”

Comunicazione verbale e non verbale

Un perfetto receptionist accoglie, saluta, informa...comunica.

Comunicare significa instaurare una relazione con l'interlocutore.
Ospitare, accogliere, ricevere in silenzio non è normale e soprattutto non è piacevole per il cliente

La comunicazione è composta di:

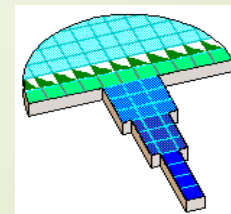
- Un contenuto
- Una relazione

Non si comunica solo con le parole, ma anche con il modo di parlare, con il corpo, con i gesti e con gli atteggiamenti.

Il nostro corpo emette gesti e segnali apparentemente impercettibili e raramente riesce a mentire.

La Comunicazione Non Verbale

Il nostro corpo è in grado di esprimere sensazioni, emozioni, intenzioni, e caratteristiche della personalità attraverso manifestazioni fisiche e gestuali



Il linguaggio del corpo



Il linguaggio del corpo è rappresentato da:

Movimenti, posizioni, uso delle braccia, espressioni del viso, movimenti degli occhi, strette di mano, modo di camminare, distanza dagli altri, abbigliamento, capigliatura, barba, etc

La comunicazione passa attraverso il linguaggio del corpo

- **Gesti** → di affermazione, negazione, gesti ecc ...
- **Espressioni** → sorriso, riso, pianto ecc ...
- **Posture** → aperte, chiuse, tese, rilassante ecc ...
- **Movimento** → accarezzare, colpire, guardare
- **Atteggiamento** → stare seduti, in piedi, supini, proni ecc ...
- **Distanze** → stare vicini = intimità
→ rimanere al di là della scrivania = differenze, ecc ...
- **Odori** → propri o assunti, diversificati a seconda del messaggio che si vuole trasmettere
- **Intonazione della voce** → valutare la posizione del interlocutore verso di noi
→ comunicare efficacemente il messaggio
→ aumento della sensibilità del soggetto che ascolta



Chiusa



Aperta



Alterata



Umile



Rilassata



Compassata



Spigliata



Imbarazzata

L' APPARENZA

L'aspetto diventa uno strumento del tuo lavoro.
Non si parla di bellezza come qualità naturale, ma
della *cura che hai del tuo aspetto*.

CHI SI PIACE E SI SENTE BENE PIACE ANCHE AGLI ALTRI! 😊

Nell'accoglienza l'apparenza è **FONDAMENTALE!**

Aspetto che ***lascia a desiderare*** → Cattiva Opinione da
parte del Cliente

Aspetto curato → Buona Impressione 😊