

# Come affrontare i clienti esigenti - Rispondere adeguatamente anche nelle situazioni difficili

## Contenuti e obiettivi

Il rapporto con i clienti esigenti sul lavoro, soprattutto se esternano comportamenti aggressivi o violenti, è un tema che coinvolge sempre più collaboratori.

La gestione appropriata di queste situazioni è una sfida e richiede capacità comunicative che oggi sono tra le competenze professionali di base in molti campi di attività. Il workshop, utilizzando tecniche mirate, insegnerà a mitigare le situazioni attraverso le parole, fornendo inoltre consigli per la propria sicurezza.

## Temi

- Gestire le particolarità comunicative nelle situazioni di conflitto.
- Condurre conversazioni efficaci con persone difficili o esigenti.
- Prendere le distanze in modo rispettoso e comunicare messaggi negativi.
- Parlare apertamente senza ferire e accettare le critiche in modo costruttivo.
- Affrontare insulti e minacce verbali con calma e assertività.
- Stabilire limiti chiari, comunicarli e farli rispettare.

## Relatore

Psicologo/a con esperienza professionale pluriennale come formatore/trice e consulente.

## Durata

Presentazione	1 ora: teoria
Workshop	2 ore: teoria e pratica
Training	4 ore: teoria, pratica ed esperienza

## Destinatari

Dirigenti, collaboratori, apprendisti