

La capacità di persuasione con il cliente

Logiche, processi e tecniche per potenziare la propria efficacia consulenziale

Periodo del corso	20 maggio 2025, 8.30-12.00 e 13.30-17.00
Durata	8 Ore
Erogazione	In aula
Edizione	II Edizione
Livello	Avanzato
Termine iscrizioni	14/05/2025

Data ultimo aggiornamento: 14/05/2025



Con il sostegno di:



Perché è importante e vantaggioso impostare una relazione persuasiva?

Che cosa significa persuadere?

Perché persuadere non significa manipolare e perché, per generare un rapporto positivo di lungo periodo, è molto più efficace persuadere che convincere?

Qual è il ruolo delle emozioni nella persuasione? Come si possono generare emozioni positive nel cliente durante la relazione di consulenza?

Quali sono le domande più efficaci nei vari momenti del colloquio?

Come si può favorire il cambiamento di opinione in un cliente e condurlo a vedere le cose da un punto di vista più utile e reciprocamente vantaggioso?

Il workshop, della durata di una giornata, si articola su tre focus didattici: saper ascoltare, saper chiedere, saper proporre e ri-orientare (persuadere). La proposizione dei contenuti concettuali, metodologici e tecnici è sempre accompagnata da esercitazioni e role-playing.

Obiettivi del corso

Al termine del workshop, il partecipante è in grado di utilizzare le competenze necessarie per continuare ad allenare la propria capacità persuasiva e potenziare la propria efficacia nella relazione di consulenza al cliente.

Le ragioni per iscriverti

Potenzia le tue capacità persuasive.

Il corso si rivolge a

Agente/Consulente assicurativo

Broker assicurativo/Intermediario

Certified Corporate Banker CCoB SAQ

Consulente alla clientela affluent SAQ
Consulente alla clientela individuale SAQ
Consulenza clientela aziendale
Consulenza clientela Wealth Management
Consulente alla clientela privata SAQ
Consulente finanziario
Consulente alla clientela PMI SAQ
Certified Wealth Management Advisor CWMA SAQ
Fiduciario commercialista
Fiduciario immobiliare
Gestore patrimoniale
Investment Specialist
Wealth and Tax Planning Advisory

Tematiche trattate

(Self) management e Leadership, Comunicazione e marketing

Costi

CHF 800

Programma

Saper ascoltare

1. L'importanza dell'ascolto: cos'è e come si realizza l'ascolto attivo
2. Tecniche di potenziamento della capacità di ascolto
3. Quello che le parole non dicono: ascoltare il non detto
4. L'ascolto empatico
5. Tecniche di rispecchiamento e calibrazione

Saper chiedere

1. L'arte di porre le domande
2. Le domande che approfondiscono l'ascolto: aperte, di specificazione, di riformulazione
3. Le domande che fanno il punto: chiuse, di ricapitolazione
4. La domanda più potente: il silenzio

Saper proporre e ri-orientare (persuadere)

1. Il ruolo delle emozioni nei processi decisionali e di confronto
2. L'importanza del paraverbale e del non verbale
3. L'uso del registro analogico e metaforico nel linguaggio
4. La ristrutturazione come strumento per condurre a un cambiamento di prospettiva

Ulteriori dettagli

Valido ai fini del mantenimento della certificazione di consulente alla clientela bancaria della Swiss Association for Quality (SAQ) per i profili:

- Wealth Management Advisor (**CWMA**)
- Consulente alla clientela Affluent (**AFF**)
- Consulente alla clientela individuale (**IK**)
- Consulente alla clientela privata (**PK**)
- Certified Corporate Banker (**CcoB**)
- Consulente alla clientela PMI (**KMU**)

8 ore (competenze comportamentali)

Interventi

DOCENTI:

Maurizio Di Feo: Human Resources Consultant, già HR Manager, Direzione Risorse Umane, BPER Banca, Modena

Contatto

Nicola Donadio

ndonadio@csvn.ch

091 961 65 20

© Fondazione Centro Studi Villa Negroni, tutti i diritti riservati