

Workshop

L'ascolto che fa la differenza

Comprendere il cliente per creare valore nella consulenza

Periodo del corso	26 novembre 2026, 8.30-12.00 e 13.30-17.00
Durata	8 Ore
Erogazione	In aula
Edizione	I Edizione
Livello	Avanzato
Termine iscrizioni	11/11/2026

Data ultimo aggiornamento: 10/09/2026



«L'incapacità dell'uomo di comunicare è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto.»

Carl Ransom Rogers

Il workshop parte da una distinzione fondamentale: ascoltare non significa semplicemente udire o sentire, ma prestare attenzione e cogliere ciò che il cliente comunica, anche oltre le parole. Viene approfondito l'ascolto come competenza chiave nella consulenza finanziaria, indispensabile per comprendere informazioni, bisogni ed emozioni riferiti dal cliente e tradurli in una strategia comunicativa efficace e personalizzata.

Una giornata-laboratorio per allenare davvero **l'ascolto attivo**: un pizzico di teoria e molta pratica. Tecniche e strumenti subito utilizzabili per:

- comprendere a fondo i bisogni del cliente,
- gestirne le emozioni,
- trasformare ogni incontro in un'opportunità concreta di relazione e di business.

L'iniziativa è pensata principalmente, ma non esclusivamente, per professionisti della consulenza che abbiano già maturato una formazione di base sulla comunicazione, dalle tecniche di formulazione delle domande alle competenze di vendita.

Obiettivi del corso

Al termine del workshop il partecipante è in grado di:

- utilizzare un modello chiaro e semplice di ascolto attivo applicato alla consulenza (cosa fare, cosa evitare, come strutturare il dialogo)
- usare domande mirate per far emergere bisogni reali, obiettivi e priorità del cliente

- riconoscere e gestire più facilmente le emozioni chiave (paura, diffidenza, controllo)
- impiegare tecniche concrete per ascoltare e affrontare obiezioni, clienti difficili e momenti critici dell'incontro
- chiudere l'appuntamento con una sintesi condivisa e passi successivi chiari, aumentando la percezione di professionalità e fiducia
- usufruire di una "cassetta degli attrezzi" pratica (golden questions, schede, checklist) da utilizzarsi nei prossimi incontri con i clienti

Le ragioni per iscriverti

Potenzia le tue capacità di ascolto attivo per gestire con maggior efficacia il colloquio con il cliente.

Il corso si rivolge a

Certified Corporate Banker CCoB SAQ

Consulente alla clientela affluent SAQ

Consulente alla clientela individuale SAQ

Consulente alla clientela privata SAQ

Consulente alla clientela PMI SAQ

Certified Wealth Management Advisor CWMA SAQ

Assicurazione & Previdenza

Consulenza Corporate Banking

Fiduciari

Gestione patrimoniale, Trustee & Asset management

Consulenza Retail Banking

Consulenza Wealth Management

Tematiche trattate

Human skills

Costi

~~CHF 800~~ CHF 680 (Early Booking valido fino al 09/10/2026)

Programma

1. Cos'è e perché è importante l'ASCOLTO ATTIVO nella consulenza al cliente
2. La tecnica R.A.S.A. per ascoltare attivamente: Receive, Appreciate, Summarize, Ask
3. Ascoltare il non detto: come si fa?
4. Ascoltare per chiedere con efficacia: quali domande per quali obiettivi? Le Golden Questions: impariamo a generare le "nostre"
5. La Empathy Map a supporto della comprensione del cliente, della gestione delle sue emozioni e della creazione di una relazione di fiducia
6. La gestione efficace del cliente "difficile" grazie all'ascolto attivo

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