



## **LA CAPACITÀ DI PERSUASIONE CON IL CLIENTE**

### LOGICHE, PROCESSI E TECNICHE PER POTENZIARE LA PROPRIA EFFICACIA CONSULENZIALE

---

#### **PRESENTAZIONE**

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.

# CONTENUTI

## 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

# DESTINATARI

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.

# INTERVENTI

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

SAQ Certified



DURATA

**8 ore**

EROGAZIONE

**In aula**

DATA E ORARIO

**04.12.2024, 08.30-17.00**

TIPOLOGIA

**Workshop**

COSTI

Quota standard  
**CHF 800**

Quota Early Booking  
(valida fino al 31.10.2024)  
**CHF 680**

ISCRIZIONE



# INFORMAZIONI

PROJECT MANAGER

**Nicola Donadio**

+41 91 961 65 20

[ndonadio@csvn.ch](mailto:ndonadio@csvn.ch)



**Centro Studi Villa Negroni**

Via E. Morosini 1  
6943 Vezia • Switzerland  
[www.csvn.ch](http://www.csvn.ch)