

La comunicazione efficace con i risparmiatori

Docente: Gaetano Megale - Presidente Progetica

Durata del Corso	8 ore
Destinatari	Soci ANASF o non Soci
Prezzo a partecipante comprensivo del materiale didattico e del pranzo	Quota di iscrizione soci ANASF: 250 euro (senza aggiunta dell'Iva) Quota di iscrizione NON soci: 350 € + 20% IVA
Numero partecipanti	40 persone

*Il Corso è una delle 5 proposte formative del percorso denominato "Progetto Pianificazione", finalizzato a fornire competenze relazionali, abilità e strumenti di pianificazione sulle seguenti aree di attività coerenti con il ciclo di vita del risparmiatore:
Tutela, Investimento, Indebitamento, Previdenza e Comunicazione*

Per il 2010 sono attive due delle 5 proposte, ossia quelle sull'Investimento e sulla Comunicazione.

Ognuno dei 5 corsi può essere fruito autonomamente rispetto agli altri

Premessa

La normativa internazionale UNI ISO 22222 del "pianificatore finanziario economico patrimoniale personale" definisce i requisiti di qualità per comunicare efficacemente con il proprio cliente. Il professionista è chiamato a utilizzare modelli di flessibilità comunicativa in relazione alle diverse modalità preferite dal cliente che possano consentire, su basi scientifiche, di individuare le tipologie di interazione che connotano i diversi clienti e permettono di sintonizzarsi con ognuno di essi utilizzando una tipologia di interazione coerente con la forma di comunicazione desiderata.

In particolare, il corso propone modelli comunicativi flessibili per motivare positivamente il cliente ad apprezzare il ruolo del pianificatore ed a fornire le informazioni utili allo sviluppo del piano. Tutto ciò per migliorare la propria produttività, essere riconosciuti come consulenti, stabilire delle relazioni soddisfacenti ed acquisire sicurezza grazie ad un modello di comunicazione facilmente utilizzabile.

Obiettivi

Fornire le conoscenze e strumenti per migliorare il processo di comunicazione con i clienti acquisendo competenze comunicative flessibili basate sulla comprensione delle motivazioni che determinano il successo o l'insuccesso relazionale e sulla produzione di comportamenti coerenti con le aspettative comunicative dei clienti.

Struttura dei contenuti

- Un modello di interpretazione dei comportamenti dei clienti: i profili psicocomportamentali. Bisogni relazionali, comunicazione, decisione
- La comunicazione con il cliente: un modello di relazione e di comunicazione flessibile con le diverse tipologie di clientela (Disponibile, Preciso, Risoluto, Leader)
- Come riconoscere la tipologia di clientela:
 - la stima del profilo mediante variabili oggettive: età, territorialità, sesso, scolarità, settore e attività professionale

- la griglia di osservazione del linguaggio non verbale: prossemica, postura, mimica, gestualità, paraverbale
- le domande da fare
- La diagnosi delle problematiche di interazione e la relazione "difficile" come distonia comunicativa tra profili pianificare-cliente
- Le fasi di presentazione del ruolo del pianificatore e della rilevazione esigenze: comunicazione flessibile e produzione dei comportamenti efficaci

Materiale didattico:

Modello informatico "Psicobenchmark"

Durante il corso verrà fornito uno strumento informatico di pianificazione realizzato con uno standard tecnologico diffuso (Microsoft Office based), che sarà dato in licenza d'uso gratuita di tre mesi ad ogni partecipante.