

## **TITOLO: SCOPRI I TUOI TALENTI – COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA: CUSTOMER CARE**

DATA: 18.04.2018 | ORA: 17:00 - 19:00 | CFP: 2 | MODALITÀ: SOLO ONLINE

### **OBIETTIVI FORMATIVI:**

Percorso di 10 incontri articolato in cinque moduli di due lezioni ciascuno, rivolto al mondo delle aziende e dei professionisti.

L'obiettivo è quello di fornire strumenti teorici e pratici sul mondo del lavoro e sulle implicazioni relazionali: previste esercitazioni per mappare le proprie competenze di **comunicazione**, **leadership**, **gestione dei gruppi**, del **tempo**, del **talento**.

### **PROGRAMMA:**

- **COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA: CUSTOMER CARE**
  - Clienti felici di aziende felici, perché se le persone che compongono l'azienda sono felici di lavorare, i clienti lo percepiranno trovando supporto e cortesia
  - Cosa significa fare vere politiche di customer care
  - Cosa significa davvero fidelizzare i clienti
  - Domande & Risposte

**DOCENTE:** Dott.ssa STEFANIA FIERLI: Docente, Formatrice senior, Consulente aziendale, Job recruiter, Talent coach, Scrittrice

### **BIOGRAFIA:**

Dopo la laurea in Filosofia con una tesi in psicologia junghiana e transpersonale sugli archetipi femminili ho approfondito la conoscenza di tecniche di meditazione, gestione della comunicazione interpersonale e delle emozioni. Ho conseguito un master in Selezione, organizzazione e motivazione delle persone. Ho seguito un percorso personale sulla mappatura dei talenti conseguendo poi l'abilitazione alla docenza e consulenza nel Talent coaching.

Autrice del volume Scopri i tuoi talenti, FrancoAngeli, 2013. Autrice e conduttrice del format televisivo Scopri i tuoi talenti per DiLucca. Da quindici anni mi occupo di Selezione del personale e tengo corsi di formazione e riqualificazione professionale a vari livelli con istituzioni, aziende e privati.

PER GLI ARCHITETTI, PIANIFICATORI, PAESAGGISTI E CONSERVATORI È PREVISTO IL RICONOSCIMENTO DI N. **2** CREDITI FORMATIVI PROFESSIONALI (CFP)!