studiobussolari
CONSULENZA ORGANIZZATIVA D'IMPRESA

LA GESTIONE DEI CONFLITTI

Imparare una gestione dei conflitti efficace per negoziare con successo

Management

Se in un'azienda non si discute mai, allora qualcosa non funziona!
Saper negoziare è un'abilità molto importante. Che implica la capacità di comprendere le ragioni della controparte e di adoperarsi per costruire una proficua collaborazione.

La nostra vita che sia professionale o non, è un continuo alternarsi di situazioni diverse e in contrapposizione, complici gli altri e noi stessi.

Consenso, dissenso, negoziare, conflitto, convenzione, discussione… molte sono le parole in uso per indicare un diverso modo di intendere, ed ecco che quindi il saper come entrare in contatto con gli altri diventa indispensabile, diventa un'arte, sicuramente impegnativa ma sicuramente allenabile!

FINALITÀ:
- Acquisire i fondamenti sulle teorie dei conflitti;
- Individuare le strutture generali presenti in ogni tipo di conflitto;
- Migliorare la capacità di gestione dei conflitti a livello personale e professionale (Colleghi, Dipendenti e Capi);
- Migliorare i rapporti nelle attività di front-office (Gestione dei clienti aggressivi e difficili);
- Migliorare la gestione dei reclami aziendali;
- Saper ottenere il meglio in una trattativa.

ARGOMENTI:
- Cos'è un conflitto;
- Tipologie di conflitti;
- Come eliminare gli ostacoli interiori per imparare a condurre una trattativa di successo;
- Imparare a gestire le emozioni;
- Negoziare è un'arte;
- Il processo di negoziazione.

MODALITÀ:
- Didattica interattiva con lavoro di gruppo;
- Role Playing.

MATERIALI:
- Schede operative, test di autoanalisi, esercitazioni e bibliografia.

DESTINATARI:
- Imprenditori, Dirigenti, Quadri, Professionisti, Venditori, Operatori del front-line e Dipendenti che vogliono migliorare il proprio stile di gestione dei rapporti professionali e personali nell'organizzazione dell'impresa.

"La cosa più difficile in ogni negoziato, è fare in modo di mettere da parte l'emozione e affrontare i fatti" (Howard Baker)

Studio Bussolari
Consulenza di direzione, Organizzazione per il miglioramento continuo e Formazione.
Consulenza per la Gestione della Qualità, Ambiente, Energia, Salute e Sicurezza sul Lavoro.
Strada Statale 255 n. 194 - Terre del Reno - 44047 Frazione Sant'Agostino (FE).
Tel. 0532 84389 - Cell. 348 1544981 - Ferrara, Padova, Arezzo.