



**ORDINE
DEI DOTTORI
COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI
CONTABILI**

In collaborazione con

RATIO
Centro Studi Castelli



Videoconferenza in differita

La comunicazione strategica nello studio professionale Migliorare le relazioni con clienti, collaboratori e dipendenti

Lunedì 14 luglio 2025 dalle ore 9:30 alle ore 12:30

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili

Sede - Bergamo Rotonda dei Mille, 1

* * *

Relatore

Antonio Di Giura

Esperto in comportamento organizzativo, formatore per professionisti, con esperienza nel contesto degli studi professionali

Programma

1. Introduzione alla comunicazione strategica

- Cos'è la comunicazione strategica e perché è fondamentale in ambito professionale
- Differenze tra comunicazione spontanea e comunicazione consapevole
- Il valore della relazione nella comunicazione

2. I meccanismi comunicativi per creare relazioni di qualità

- Fattori che influenzano la qualità della relazione con clienti e collaboratori
- L'intelligenza relazionale applicata al contesto professionale
- La fiducia come leva relazionale

3. Il potere delle parole e il loro impatto

- Come il linguaggio può cambiare l'esito di una relazione o di un conflitto
- Frasi da evitare e parole strategiche
- Il linguaggio positivo e costruttivo

4. Comunicazione non verbale e paraverbale

- Postura, gestualità, tono della voce: come leggere e usare il non detto
- Coerenza tra ciò che si dice e ciò che si trasmette
- Il linguaggio del corpo nei colloqui, nelle riunioni e con i clienti

5. Stili linguistici e genere nella comunicazione

- Differenze comunicative legate al genere: stereotipi e realtà
- Adattare il proprio stile per una comunicazione inclusiva ed efficace

6. Ascolto attivo e comprensione reciproca

- Le tecniche dell'ascolto attivo
- Ascoltare per capire, non per rispondere
- Empatia e riformulazione come strumenti di comprensione

7. Il dialogo strategico con clienti e personale

- Come strutturare una conversazione efficace
- Creare alleanza comunicativa
- Gestire le obiezioni e favorire la collaborazione

8. La comunicazione nei diversi canali: telefono ed email

- Strategie per comunicare in modo professionale al telefono
- L'email come biglietto da visita: toni, chiarezza e sintesi
- Gli errori più comuni e come evitarli

9. Trappole comunicative e come evitarle

- Le incomprensioni ricorrenti
- Il linguaggio passivo-aggressivo
- Evitare la manipolazione comunicativa

10. L'arte della critica costruttiva

- Come fornire feedback senza offendere
- Criticare per far crescere, non per distruggere
- L'importanza del riconoscimento e del rinforzo positivo

11. Comunicare le proprie idee in modo efficace

- Come rendere le idee chiare e persuasive
- Tecniche per ottenere attenzione e consenso
- Comunicazione assertiva e convincente

12. La gestione dei reclami e delle persone difficili

- Come trasformare un reclamo in un'opportunità
- Strategie per comunicare con clienti negativi o aggressivi
- Mantenere la calma e la lucidità

La partecipazione è gratuita.

La videoconferenza è stata segnalata al Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili per l'attribuzione di n. 3 crediti formativi in materia obbligatoria.

La registrazione, proiettata presso la nostra sala convegni, è distribuita dal Centro Studi Castelli Srl - Via Francesco Bonfiglio, 33 - 46042 Castel Goffredo (MN) Tel. 0376-77.51.30 - fax 0376- 77.01.51 <https://www.ratio.it/>