

## VideoFisco - Videoconferenza differita

### La comunicazione strategica nello studio professionale

#### Migliorare le relazioni con clienti, collaboratori e dipendenti

Giovedì 19 giugno 2025 ore 14.30 - 17.30

ODCEC Nola - Sala Giordano Bruno - Via Anfiteatro Laterizio 220 - Nola (NA)

- ❁ ❁ ❁ -

### PROGRAMMA

ore 14.30 Registrazione dei partecipanti ed apertura lavori

#### Indirizzi di saluto

**Felice RAINONE**

Presidente ODCEC Nola

#### Moderatore

**Giuseppe FEDELE**

Consigliere ODCEC Nola

#### RELATORE E DETTAGLIO ARGOMENTI TRATTATI



**Antonio DI GIURA**

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

#### 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

ore 17.30 chiusura lavori

- ❁ ❁ ❁ -

L'evento è inserito nel programma di F.P.C. 2025 dell'ODCEC di Nola. La partecipazione è gratuita e permetterà ai partecipanti, previa approvazione del CNDCEC, di maturare i relativi crediti formativi (1 ora = 1 credito formativo). Per il riconoscimento dei crediti (**3 crediti in materia obbligatoria - non utili per la revisione legale**), è necessario registrarsi sia all'entrata che all'uscita. In presenza vanno osservate le misure COVID-19 attualmente in vigore.

### SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

ODCEC Nola - Via Anfiteatro Laterizio 220 - Nola (NA) - tel. 081.512.54.03 – fax 081.512.09.24

PEC [ordine@odcecnola.legalmail.it](mailto:ordine@odcecnola.legalmail.it) / email [ordine@odcec-nola.it](mailto:ordine@odcec-nola.it) / sito internet <http://www.odcec-nola.it>