

## **ALLEGATO 2**

### *CONOSCENZE, ABILITA' E COMPETENZE FINALI DEL MODULO: "COMUNICAZIONE AZIENDALE"*

Il modulo intende fornire ai corsisti i principi di base della comunicazione, della gestione delle relazioni e del lavoro di gruppo, per muoversi all'interno dell'azienda e sul mercato, per attirare l'interesse del potenziale cliente, per creare un rapporto di business partnership.

Al termine del corso gli allievi devono essere in grado di:

- stabilire una relazione aziendale;
- stabilire una negoziazione;
- gestire una relazione commerciale in relazione agli obiettivi da raggiungere;
- acquisire conoscenze di base sulle competenze relazionali e di comunicazione per la creazione di alleanze strategiche;
- riflettere sulle modalità relazionali che si rivelano più efficaci per garantire una crescita del team e la sua capacità di affrontare serenamente le sfide che si presentano, così come le situazioni di conflitto e di stress;
- gestire relazioni con culture differenti;
- utilizzare i sistemi informatici per individuare la gestione del prodotto.

### **Contenuti**

- Comunicazione di base, linguaggio verbale, linguaggio non verbale e para verbale. Caratteristiche della comunicazione efficace;
- Negoziazione: Atteggiamenti e abilità ottimali per evitare errori durante la trattativa; La fase della negoziazione; Autodiagnosi del proprio modo di negoziare; Esercizi pratici sulle varie tecniche di negoziazione; Tattiche negoziali ("la prima mossa", elementi simbolici, "forzature"); Comunicazione come strumento di estensione della relazione negoziale; Gestione delle domande e delle obiezioni; Gestione delle relazioni interpersonali;
- Lavoro di gruppo e collaborazione: caratteristiche e tecniche di un lavoro di gruppo efficace;
- La multi cultura;
- Il sistema di gestione e sviluppo delle Risorse Umane nell'industria;
- Utilizzo dei sistemi informatici per la gestione delle relazioni.