



FONDAZIONE DOTTORI COMMERCIALISTI
P A R M A

Parma, 12 ottobre 2005

A tutti i colleghi

Dottori commercialisti

Prot. 43/05

Caro Collega,

in seguito al notevole riscontro riservato all'iniziativa, la nostra Fondazione, in sinergia con l'Ordine dei Dottori Commercialisti di Parma e la Cassa di Risparmio di Parma & Piacenza, ha organizzato un ciclo di incontri su elementi di psicologia delle organizzazioni i cui programmi alleghiamo alla presente.

Gli incontri, che si svolgeranno a partire da venerdì 28 ottobre p.v. dalle ore 15,00 alle ore 19,00, saranno come sempre tenuti dalla dott.ssa Giuliana Caroli e avranno l'obiettivo di approfondire tematiche quali La comunicazione telefonica efficace (28 ottobre), Gestire il conflitto (09 novembre) e il Time management (24 novembre).

Gli eventi si terranno in Parma, presso la sala De Strobel della Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza, in Via Università n° 1 (ingresso da via Cavestro). In ragione del numero limitato di posti disponibili, pari a 90, Ti invitiamo a provvedere al più presto all'iscrizione agli incontri - con quote agevolate per gli iscritti alla Fondazione dei Dottori Commercialisti - che si intenderà perfezionata con l'invio della scheda di iscrizione (qui sotto riportata) unitamente alla copia dell'effettuato bonifico: al proposito, precisiamo che verrà data precedenza a chi si iscriverà a tutti e 3 gli incontri.

Ti ricordiamo, infine, che questi eventi saranno validi ai fini della Formazione Professionale Continua dei Dottori Commercialisti, garantendo ai colleghi n. 4 (quattro) crediti formativi speciali (ovvero quelli derivanti da attività formative aventi ad oggetto gli argomenti di cui alle lettere A - Ordinamento, deontologia e tariffe - e B - Organizzazione dello studio professionale - dell'Elenco delle materie oggetto di eventi formativi) per ciascun incontro.

Certi della Tua partecipazione, Ti porgiamo i nostri migliori saluti.

Il Presidente
Massimo Trasatti

COMUNICAZIONE TELEFONICA EFFICACE

28 OTTOBRE 2005 – ORE 15-19

A chi è rivolto: Ai professionisti e ai loro collaboratori che, nello svolgere le proprie mansioni, utilizzano la comunicazione telefonica come modalità relazionale di contatto con il cliente.

Obiettivo: acquisire l'abilità di corrispondere in modo esauriente alle aspettative del cliente e di saper cogliere ogni problema e necessità contenuti nel suo discorso.

PROGRAMMA DI DETTAGLIO

§ La comunicazione umana

- scambi comunicazionali
- le funzioni della comunicazione
- i comportamenti nella comunicazione

§ La comunicazione telefonica con il cliente

- Le espressioni pericolose nel contatto con il cliente

§ Le categorie dei clienti

- L'aggressivo
- Il remissivo
- L'assertivo

§ Il percorso della telefonata con il cliente

- La fase di accoglimento
- La competenza comunicativa
- La gestione delle richieste del cliente
- L'analisi dei bisogni del cliente
- La gestione delle domande
- Il riconoscimento dei problemi
- La gestione delle situazioni difficili
- Il cliente che protesta
- Accettare le critiche
- La negoziazione con il cliente
- Dire no al cliente
- La chiusura della telefonata

GESTIRE IL CONFLITTO: IL METODO SENZA PERDENTI

09 NOVEMBRE 2005 – ORE 15-19

A chi è rivolto: ai professionisti che desiderano migliorare il proprio approccio alla risoluzione dei conflitti organizzativi allo scopo di pervenire ad una integrazione degli interessi divergenti in grado di favorire la creazione di rapporti più autentici.

Obiettivo: riconoscere e comprendere le vere cause che stanno alla base di un conflitto, per neutralizzare le percezioni che possono farlo degenerare. Acquisire le capacità necessarie per gestire il conflitto al fine di renderlo efficacemente produttivo per il lavoro di gruppo. Adottare il metodo "senza perdenti" nella ricerca di una soluzione al conflitto accettabile per tutte le parti

PROGRAMMA DI DETTAGLIO

§ Il conflitto e le sue cause

- sviluppo del conflitto
- gli effetti del conflitto

§ Il conflitto nelle dinamiche di gruppo

- Il conflitto distruttivo
- Il conflitto costruttivo
- Perché nascono i conflitti sul lavoro?
- Il conflitto tra superiore e subordinato
- Il conflitto con i colleghi
- Il conflitto con i clienti

§ Il metodo "senza perdenti" per la risoluzione dei conflitti

- I metodi "vinci-perdi"
- Il metodo "senza perdenti"
- Benefici del metodo "senza perdenti"
- Linee guida per l'applicazione del metodo "senza perdenti"

TIME MANAGEMENT

24 NOVEMBRE 2005 – ORE 15-19

A chi è rivolto: il corso è rivolto a professionisti che lavorano con la variabile 'tempo' e che desiderano approfondire la conoscenza dei metodi per ottimizzare la propria attività.

Obiettivo: apprendere tecniche facilmente applicabili per organizzare efficacemente la propria giornata lavorativa e raggiungere un buon livello di efficienza operativa. Migliorare la propria capacità di dominare il tempo, riducendo l'ansia e lo stress.

PROGRAMMA DI DETTAGLIO

- § Il tempo come fattore strategico
 - Tempo reale e tempo psichico
 - I nemici del tempo
- § La gestione dell'ansia e dello stress
- § La delega come moltiplicatore di tempo
- § L'importanza di una strategia per la corretta gestione del tempo
- § Pianificare la propria attività
 - Avere chiari gli obiettivi
 - Programmare il proprio tempo
 - Stabilire le priorità secondo i criteri dell'importanza e dell'urgenza
 - Tecniche e strumenti per la rilevazione del proprio tempo di lavoro
 - Rispetto dei tempi e delle scadenze
 - L'importanza della puntualità



FONDAZIONE DOTTORI COMMERCIALISTI
P A R M A

SCHEDA DI ISCRIZIONE

(da inoltrare via fax al n. 0521.502134)

Il/la sottoscritto/a _____, nato/a _____ il _____ chiede di essere iscritto/a al ciclo di incontri su elementi di psicologia delle organizzazioni e dichiara (contrassegnare la dichiarazione corretta):

- di essere Fondatore / Benemerito della Fondazione Dottori Commercialisti di Parma
- di essere iscritto all'Albo dei Dottori Commercialisti di _____
- di essere iscritto al Collegio dei Ragionieri di Parma
- altro (specificare): _____

Quota di iscrizione riservata ai Fondatori/Benemeriti (contrassegnare la scelta):

- tutti gli incontri (3) - Euro 108,00 (90,00 + IVA 20%)
- incontro del 28/10/05 (Comunicazione telefonica efficace) – Euro 48,00 (40,00 + IVA 20%)
- incontro del 09/11/05 (Gestire il conflitto) – Euro 48,00 (40,00 + IVA 20%)
- incontro del 24/11/05 (Time management) – Euro 48,00 (40,00 + IVA 20%)

Quota di iscrizione altri (contrassegnare la scelta):

- tutti gli incontri (3) - Euro 168,00 (140,00 + IVA 20%)
- incontro del 28/10/05 (Comunicazione telefonica efficace) – Euro 72,00 (60,00 + IVA 20%)
- incontro del 09/11/05 (Gestire il conflitto) – Euro 72,00 (60,00 + IVA 20%)
- incontro del 24/11/05 (Time management) – Euro 72,00 (60,00 + IVA 20%)

Si allega:

Bonifico bancario di Euro _____ sul conto corrente n. 000036168046 intestato alla Fondazione Dottori Commercialisti di Parma ed acceso presso la Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza S.p.a., Sede di Parma, ABI 06230, CAB 12700, CIN H specificando l'opzione scelta.

Destinatario fattura (campo obbligatorio):

_____, Via _____, CAP _____, Città _____,
tel. _____, fax _____, e-mail _____, partita IVA _____

N.B.: Verrà data priorità a coloro che si iscriveranno a tutti e 3 gli incontri. Le iscrizioni saranno aperte sino al raggiungimento del numero massimo di posti disponibili, pari a 90.

Per informazioni, contattare la Segreteria della Fondazione tel. 0521.236691.

Firma _____