

SEMINARIO FORMATIVO FRONT OFFICE IN AMBITO SPORTIVO

<p>Le tecniche di coinvolgimento degli interlocutori</p>	<ul style="list-style-type: none"> • l'ascolto (attivo, passivo riflessivo) • la comunicazione efficace (l'empatia, micro segnali degli stati d'animo, l'attenzione all'interlocutore, la flessibilità comunicativa, la teoria dei primi 5 minuti, l'alone semantico e l'effetto Pigmalione); la comunicazione verbale (i contenuti, la comunicazione paralinguistica) la comunicazione non verbale (postura, espressione delle emozioni, prossemica, gestualità ecc).
<p>La gestione delle obiezioni e dei momenti delicati</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ostacoli alla comunicazione (dispersione, distorsione, distrazione, fraintendimento. Nello specifico i filtri personali, le convinzioni personali, la consapevolezza di sé e dei propri stati d'animo, la motivazione personale, l'empatia, le abilità sociali); come abbattere tali barriere. • ascolto attivo; riconoscimento dello stato d'animo altrui e proprio; l'uso delle domande chiuse ed aperte; le rassicurazioni; la ricerca della collaborazione
<p>L'esposizione disinvolta e rilassata</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vedi comunicazione efficace
<p>Vantaggi e limiti della propria struttura di personalità</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● gli stili relazionali-comunicativi (stile assertivo, passivo, aggressivo, passivo aggressivo: vantaggi e limiti) ● come comunicare e sostenere i cambiamenti della cultura aziendale ● come operare e rispondere alle obiezioni e alle critiche
<p>Aspetti dell'assertività</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● come acquisire una metodologia di soluzione dei problemi fondata sull'integrazione di valutazioni logiche, razionali, e psicologiche.
<p>Comunicazione verbale e non verbale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● la gestione del reclamo e dell'utente difficile ● rapportarsi correttamente con il pubblico ● la comunicazione efficace il bisogno del cliente ● dare informazioni corrette ed efficaci

Esperienze vissute da risolvere e valutare insieme	Esperienze vissute da risolvere e valutare insieme
Parte Tecnica	procedura operativa su programma gestionale, negozio, applicazione del regolamento delle piscine
Parte Tecnica ²	descrizione attività fitness
Parte Tecnica ³	descrizione attività scuola nuoto, rehab, percorso nascita e primi passi, nuoto paralimpico, lezioni private, disabilità

DOCENTI :

- Dott.ssa elisa baiocchi **psicologa-psicoterapeuta**
- Andrea Bindi - Direttore piscine Siena
- Annalisa Lapisti - Responsabile vasca e attività con disabili Siena
- Leonini Sara - esperienza front office Siena

Il corso si svolgerà domenica 13 gennaio dalle ore 9 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 circa, presso la sede del Comitato Territoriale Uisp Siena in strada Massetana Romana 18.