

# Tecniche Assertive e Training Assertivo - Introduttivo

Le tecniche di comunicazione assertiva per facilitare le relazioni con i propri clienti interni ed esterni.

Codice: MKTCM-04  
Livello: Introduttivo  
Durata: 1 gg  
Requisiti: Nessuno

L'apprendimento dei comportamenti  
Il concetto di assertività

iniziare un rapporto  
chiedere o rifiutare  
comunicare più facilmente

Caratteristiche del comportamento; quattro atteggiamenti per le vostre relazioni

l'atteggiamento aggressivo  
l'atteggiamento passivo  
l'atteggiamento di manipolazione  
l'atteggiamento assertivo  
il mix ideale

La competenza sociale  
Le tre zone della relazione

la zona di comfort  
la zona di rischio e di progresso  
la zona di tensione

La costruzione di una risposta competente: le componenti cognitive  
La costruzione di una risposta competente: le componenti analogiche-non verbali  
La costruzione di una risposta competente: le componenti logiche-verbali

La costruzione di una risposta competente: le abilità complesse

l'ascolto passivo

l'ascolto semi-attivo

l'ascolto attivo e l'empatia

il disco incantato

parlare in prima persona

i gesti di approvazione o di diniego

la gestione del silenzio