

CICLO DI WORKSHOP
SU GESTIONE AZIENDALE, MANAGERIALITA' ED AGGREGAZIONE

WORKSHOP N. 1

**La negoziazione con clienti e fornitori e la gestione dei conflitti.
Trattenere i clienti e recuperare quelli persi**

25 e 26 ottobre 2016 (Ore 9.30/17.30)

Camera di Commercio di Reggio Calabria, Via T. Campanella 12

Gestione aziendale, managerialità ed aggregazione: sono questi i temi cardine del ciclo di workshop gratuiti organizzato dalla Camera di Commercio e programmato nel periodo ottobre 2016 - gennaio 2017.

Il primo workshop in programma, articolato in due giornate, è dedicato alle piccole e medie imprese della provincia interessate a capire come **gestire in modo costruttivo le relazioni con clienti e fornitori e trasformare le relazioni conflittuali in relazioni collaborative.**

La prima giornata sarà incentrata sull'approfondimento degli strumenti per meglio comprendere il punto di vista del cliente/fornitore, avere un maggiore controllo sui propri processi produttivi in modo da massimizzare la soddisfazione di clienti e fornitori, trasformando gli stessi in veri e propri partner per l'azienda.

La seconda giornata sarà invece dedicata al tema della gestione delle attività di negoziazione, per massimizzare il vantaggio derivante dagli accordi per l'azienda e per tutti i soggetti coinvolti nel processo negoziale, e per gestire le relazioni conflittuali generate da eventuali disservizi.

Il workshop si svolgerà con una didattica interattiva, in cui momenti di discussione guidata si alterneranno a esercitazioni e role playing.

Programma

Docenti: Dott.ssa Rocchina Romano, Dott.ssa Grazia Ramaglia

25 ottobre 2016 - Ore 9.30/17.30

Le fasi della relazione con il cliente: analisi dei bisogni, progettazione prodotto/servizio, erogazione, gestione del disservizio
Processi decisionali individuali e collettivi: il problema della razionalità limitata
Strumenti per la migliorare l'efficacia dei processi decisionali
Qualità e customer satisfaction
Relazione tra qualità attesa e percepita
La misurazione della qualità
Il miglioramento dei prodotti e dei processi

26 ottobre 2016 - Ore 9.30/17.30

Il processo di negoziazione
Gli interessi comuni ed il conflitto
Gli ostacoli alla gestione costruttiva del conflitto
I benefici del conflitto
La gestione trasformativa dei conflitti
Le strategie e le fasi della negoziazione
Gli errori nella negoziazione
Le competenze del negoziatore

Per iscriversi al corso, inviare la scheda di adesione all'indirizzo sviluppoimprese@rc.legalmail.camcom.it

Per informazioni:

www.rc.camcom.gov.it

Servizio Competitività delle imprese e del territorio: Tel. 0965/384233-254-234