



## **"LA GESTIONE DEL CLIENTE NELLO STUDIO COMMERCIALISTICO - rapportarsi a comportamenti complessi "**

**Durata : 2 ore**

### **Obiettivi:**

supportare il professionista nella comprensione dei meccanismi alla base di comportamenti di difficile gestione da parte del cliente, al fine di attivare azioni preventive e di gestione efficace.

- analisi dei bisogni del cliente con declinazione alla richiesta di servizi al commercialista
- stabilire una relazione positiva - barriere tipiche
- modificare un atteggiamento aggressivo in positivo
- applicare l'ascolto attivo verso persone diffidenti o reticenti nella comunicazione di informazioni personali
- l'ansia, la paura, l'urgenza - approfondimento di casistiche possibili nel rapporto commercialista-cliente
- il cliente confusionario - stimolarlo ad una collaborazione migliore e più puntuale
- il cliente logorroico

**Data della diretta online: 18/11 dalle 16 alle 18**

**Relatore: Loris Dal Poz**