

# Il piacere della comunicazione

---

- Comunicare in modo professionale: ottimizzazione dell'andamento dei colloqui e metodi per condurli in modo positivo
- Mostrate la vostra personalità tramite il linguaggio del corpo e la voce
- Procurate distensione nei colloqui: riflessioni di base per colloqui difficili
- Apprezzamento e rispetto dell'interlocutore: solo chi raggiunge il destinatario dà un'impressione di competenza e autoconsapevolezza.

Comunicare deve essere un piacere. Qui voi apprendete metodi per fare forza a voi stessi e dare quindi un'impressione di padronanza e determinatezza in ogni situazione.

## Contenuti

1. Comunicazione
  - 1.1. Organizzazione del contesto lavorativo
  - 1.2. Comunicare in modo professionale
  - 1.3. Comunicazione e apprezzamento
2. Aree
  - 2.1. Comunicazione alla reception
  - 2.2. Comunicazione per telefono
  - 2.3. Comunicazione via e-mail, gestione professionale delle e-mail
  - 2.4. Reazione ai reclami
3. Resistenza
  - 3.1. Aumentate la vostra resistenza gestendo lo stress
  - 3.2. Controllo di regolazione
  - 3.3. Dire di no
4. Gestione dello stress
  - 4.1. Tecniche per tenere a bada lo stress
  - 4.2. 12 Linee guida per il proprio benessere
  - 4.3. Sviluppo personale e autostima