



Prot. n. 515/25

Frosinone, 4 Settembre 2025

Agli Iscritti

Loro Sedi

Cara Collega, caro Collega,

Ti comunico che, presso la sede dell'Ordine, sarà proiettato, nel giorno sottoindicato, il seguente incontro formativo organizzato in collaborazione con "Sistema Ratio - Centro Studi Castelli Srl"

"La comunicazione strategica nello studio professionale"

Materia: A.2.4, B.2.6, B.2.9 Formazione Dottori Commercialisti - massimo 3 crediti formativi

► **PROGRAMMA**

1. Introduzione alla comunicazione strategica

- Cos'è la comunicazione strategica e perché è fondamentale in ambito professionale
- Differenze tra comunicazione spontanea e comunicazione consapevole
- Il valore della relazione nella comunicazione

2. I meccanismi comunicativi per creare relazioni di qualità

- Fattori che influenzano la qualità della relazione con clienti e collaboratori
- L'intelligenza relazionale applicata al contesto professionale
- La fiducia come leva relazionale

3. Il potere delle parole e il loro impatto

- Come il linguaggio può cambiare l'esito di una relazione o di un conflitto
- Frasi da evitare e parole strategiche
- Il linguaggio positivo e costruttivo

4. Comunicazione non verbale e paraverbale

- Postura, gestualità, tono della voce: come leggere e usare il non detto
- Coerenza tra ciò che si dice e ciò che si trasmette
- Il linguaggio del corpo nei colloqui, nelle riunioni e con i clienti

5. Stili linguistici e genere nella comunicazione

- Differenze comunicative legate al genere: stereotipi e realtà
- Adattare il proprio stile per una comunicazione inclusiva ed efficace

6. Ascolto attivo e comprensione reciproca

- Le tecniche dell'ascolto attivo
- Ascoltare per capire, non per rispondere
- Empatia e riformulazione come strumenti di comprensione

7. Il dialogo strategico con clienti e personale

- Come strutturare una conversazione efficace
- Creare alleanza comunicativa
- Gestire le obiezioni e favorire la collaborazione

8. La comunicazione nei diversi canali: telefono ed email

- Strategie per comunicare in modo professionale al telefono
- L'email come biglietto da visita: toni, chiarezza e sintesi
- Gli errori più comuni e come evitarli

9. Trappole comunicative e come evitarle

- Le incomprensioni ricorrenti
- Il linguaggio passivo-aggressivo
- Evitare la manipolazione comunicativa

10. L'arte della critica costruttiva

- Come fornire feedback senza offendere
- Criticare per far crescere, non per distruggere
- L'importanza del riconoscimento e del rinforzo positivo

11. Comunicare le proprie idee in modo efficace

- Come rendere le idee chiare e persuasive
- Tecniche per ottenere attenzione e consenso
- Comunicazione assertiva e convincente

12. La gestione dei reclami e delle persone difficili

- Come trasformare un reclamo in un'opportunità
- Strategie per comunicare con clienti negativi o aggressivi
- Mantenere la calma e la lucidità

16 SETTEMBRE 2025 9:30 – 12:30 oppure 14:30 – 17:30

Si chiede gentilmente di effettuare la prenotazione tramite la pagina "FPC - AREA RISERVATA" del sito dell'Ordine: www.fr.odcec.com e inviare una mail alla segreteria specificando se si parteciperà alla sessione mattutina o pomeridiana,

Cordiali saluti.

Il Presidente

- Prof. Celenza Domenico -