



Ordine dei Dottori Commercialisti  
e degli Esperti Contabili

VALLO DELLA LUCANIA



**VIDEO  
FISCO**

**SistemaRATIO**  
Centro Studi Castelli

## VIDEO CONFERENZA IN PRESENZA

# La comunicazione strategica nello studio professionale

Migliorare le relazioni con clienti, collaboratori e dipendenti



Mercoledì 18 giugno 2025

Ore 15,30 - 18,30

Sede dell'Ordine - Via Zaccaria Pinto 19  
84078 Vallo della Lucania

## 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

## Relatore

**Antonio Di Giura:** Esperto in comportamento organizzativo, formatore per professionisti, con esperienza nel contesto degli studi professionali

*L'evento, in corso di accreditamento da parte dell'ODCEC di Vallo della Lucania, è valido ai dell'assolvimento dell'obbligo della formazione professionale (materie obbligatorie) - 3 CFP.*

*La partecipazione all'incontro formativo è gratuita e non necessita la prenotazione.*