

# ORDINE DEGLI INGEGNERI DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Seminario di Aggiornamento e Approfondimento Professionale

## LA COMUNICAZIONE E LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

**Data:** 18 novembre 2017  
**Sede:** Sala "Succetti" di Confartigianato Imprese sita in Largo dell'Artigianato 1  
**Orari:** 8.30-13.30  
**Crediti:** 5 - validi anche per la deontologia professionale  
**Costo:** gratuito

### Presentazione

Acquisire un cliente è un'attività alquanto impegnativa e il professionista, così come ogni azienda, è nella condizione di dover dimostrare il proprio valore: ecco che saper gestire la comunicazione con il cliente diventa una capacità in grado di fare la differenza, anche nel medio periodo. Dare le informazioni giuste, in un linguaggio comprensibile al cliente, garantisce maggior successo commerciale e il riconoscimento della reale professionalità dell'Ingegnere. Questi aspetti devono trovare il corretto equilibrio con il necessario onorario. Il passaggio è particolarmente delicato in ogni transazione, specialmente per gli Ingegneri che chiamati a realizzare servizi e progettazione. Il seminario risponde in maniera pratica all'esigenza di migliorare questi passaggi elaborando metodologie per proporre in modo corretto il valore della prestazione erogata. Infine viene proposto un approfondimento sul tema del credito e delle modalità migliori per gestire i termini di pagamento e il recupero di situazioni incagliate. Attraverso alcune esercitazioni in piccoli gruppi vengono testate e simulate alcune interessanti dinamiche quotidianamente riscontrabili nel rapporto con il cliente, mettendo in pratica le nozioni condivise per poterle applicare autonomamente, subito dopo il seminario.

### Programma

**Ore 08.15** Registrazione dei partecipanti e saluti

**Ore 8.30** Inizio lavori

- Quadro del mercato: il fatturato medio negli studi tecnici, professionisti associati, eccetera con andamenti e osservazioni desumibili anche dai dati congiunturali sull'edilizia e ristrutturazione. Valutazioni qualitative sulla concorrenza e prime indicazioni sull'orientamento strategico dell'attività professionale.
- Come i clienti effettuano la scelta del professionista: approfondimento delle leve decisionali e della prassi utilizzata dai clienti nella valutazione del professionista e nella decisione di acquisto. Identificazione delle attività che il professionista può mettere in campo per incidere sulle leve decisionali del cliente. Come orientare la scelta del cliente che dispone di una ampia scelta di opzioni (dal Geometra all'Architetto, agli studi di ingegneria fino al professionista autonomo). Gli elementi pratici della comunicazione con i clienti.
- La presentazione efficace dello studio e del professionista. Innescare un'immagine positiva nel cliente. Esercitazione
- Gestire situazioni complesse con i clienti: dopo aver convinto il cliente sulle motivazioni all'acquisto, è necessario affrontare il tema dell'onorario e dei termini di pagamento. In questa fase vengono presentati i meccanismi per riconoscere il momento adatto per parlare di prezzo, le varie tecniche che è possibile utilizzare evidenziandone gli aspetti positivi e negativi. Esercitazione sulla presentazione del prezzo e verifica della sua efficacia.
- Gestione e controllo del credito: viene affrontato il tema critico dei ritardi di pagamento. In particolare quali possono essere le misure preventive per evitare di rincorrere i clienti e come aumentare la possibilità del recupero del credito in caso di situazioni complesse di relazione con il cliente.
- Test finale di apprendimento e conclusioni.

**Ore 13.30** Fine lavori