



Emilia-Romagna
CNA PROFESSIONI

Intelligenza emotiva per il Professionista

Prendersi cura di sé e del cliente nella nuova normalità

28 Ottobre 2021 ore 18.00

4 Novembre 2021 ore 18.00

[Per iscriversi cliccare qui](#)

*Webinar in
videocomunicazione*

Relatore:

ALEX ZANON

Change Management &

Behavioral Science

Consultant

@ SCS Consulting

SCS
CONSULTING
make your future happen



Emilia-Romagna
CNA PROFESSIONI

Le tappe del percorso:
giovedì 28 Ottobre 2021 - 1° webinar
giovedì 4 Novembre 2021 - 2° webinar

webinar gratuito con iscrizione

Obiettivi del percorso

- Fornire strumenti al professionista per prendersi cura di sé di fronte alle sfide della nuova normalità
- Condividere tecniche per gestire meglio le proprie emozioni e il proprio stress
- Dare chiavi di lettura e metodi per migliorare l'esperienza del Cliente
- Fornire strumenti comportamentali per ridurre la conflittualità con cliente, anche nelle relazioni digitali



2 incontri
da 2 ore ciascuno



METODOLOGIA
Webinar Interattivo



TARGET
Liberi Professionisti

Per informazioni: cnaprofessioni@cnaemiliaromagna.it - Tel. 0512133125



Emilia-Romagna
CNA PROFESSIONI

Le tappe del percorso:
giovedì 28 Ottobre 2021 - 1° webinar
giovedì 4 Novembre 2021 - 2° webinar

1° Webinar

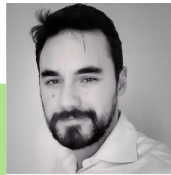
*Intelligenza emotiva **per prendersi cura di sé** nella nuova normalità*

- Che cos'è l'Intelligenza Emotiva e perché è una competenza sempre più importante nel contesto attuale
- Le 3 componenti dell'Intelligenza Emotiva: come allenarle?
- L'uso della Mindfulness per la gestione dello stress
- Come prevenire il Sequestro Emotivo nelle situazioni complesse

2° Webinar

*Intelligenza emotiva **per prendersi cura del cliente** nella nuova normalità*

- Perché è importante agire con Intelligenza Emotiva con il Cliente?
- I 6 fattori che rendono l'Esperienza del Cliente eccellente e come metterli in azione
- La gestione del cliente critico, arrabbiato o pretenzioso attraverso l'Intelligenza Emotiva
- Tecniche per gestire meglio la relazione col Cliente attraverso i canali digitali (mail, video, etc.)



Specializzato nell'applicazione delle Scienze del comportamento in ambito organizzativo, si occupa da 10 anni di progetti di Change Management per aziende nazionali e multinazionali, focalizzandosi in particolare sugli aspetti di trasformazione comportamentale e culturale, di engagement e di coinvolgimento delle persone nei processi di innovazione.

Come formatore e speaker il suo campo di intervento si concentra sullo sviluppo di competenze manageriali di autoconsapevolezza cognitiva ed emotiva a supporto del Decision Making, della negoziazione e del miglioramento della Customer Experience.

E' *Certified Member* di GAABS - *The Global Association of Applied Behavioral Scientists* ed è co-fondatore e Presidente di AICANBE - *Associazione Italiana di Choice Architecture, Nudging e Behavioral Economics*.

Collabora come Professore a contratto per diversi Atenei - tra cui l'Università di Urbino e l'Università IULM - è ideatore e coordinatore dell'Executive TransforMaster *Sostenibilità in Azione* ed è docente di *Behavioral Aspects of Project Management* per diversi Executive Master della Scuola di Formazione Manageriale *Professional Datagest*.

Pilota di aerei per passione, applica elementi, tecniche e suggestioni derivanti da questa disciplina allo studio e al miglioramento del comportamento organizzativo.