



ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI  
E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI GENOVA



# Diminuire lo stress migliorando la relazione col cliente

Quando: 4 Ottobre 2018

Orario: dalle 9.00 alle 13.00

Dove: c/o Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova  
Viale IV Novembre 6 - Genova

Il seminario, si svolge in un'aula della capienza di circa 40 persone, alla presenza di 4 docenti contemporaneamente. Prevede parti teoriche e parti pratiche ed è caratterizzato da una buona interazione con i partecipanti che si rendono disponibili. L'obiettivo dell'iniziativa formativa consiste nel far conoscere modalità relazionali e strategie atte ad arginare le continue richieste dei clienti, con la conseguente ottimizzazione dei tempi di lavoro e la riduzione dello stress.

## Programma

Lo stress: che cosa è e come gestirlo

- Eustress e distress: una differenza importante
- I correlati fisiologici dello stress
- Le normali manifestazioni dello stress
- I sintomi e le conseguenze dello stress a breve, medio e lungo termine
- I metodi per ridurre lo stress
- Interrogarsi sui possibili significati dello stress

I clienti: istruzioni per l'uso

- Gli stili relazionali dei clienti
- Esempi di tipologie di clienti possibili
- Clienti diversi, stili di comunicazione differenti

Il contratto relazionale con il cliente: regole di sopravvivenza

- La cornice entro cui avviene la relazione con il cliente
- Accogliere e contenere: il setting
- Chiarire le regole con il cliente
- Informare e formare il cliente
- Stabilire i confini relazionali

## Interverranno

Sonia Sodini, commercialista  
Marco Arscone, psicologo psicoterapeuta  
Alessandra Bruzzone, psicologa psicoterapeuta  
Laura Barbasio, psicologa e giornalista

**Costo:** 60€ + IVA

Per prenotazioni inviare mail con i propri dati per la fatturazione al seguente indirizzo di posta elettronica:  
LBARBAS@TIN.IT

Il pagamento avverrà durante il corso

## Per informazioni

Laura Barbasio 335 6653155  
Alessandra Bruzzone 393 7694476  
e-mail: info@psicologiainliguria.it