

**I** CONSIGLIO NAZIONALE  
DEGLI INGEGNERI

**I** SCUOLA SUPERIORE  
DI FORMAZIONE  
CONSIGLIO NAZIONALE INGEGNERI

**CONVEGNO WEBINAR**

**Mercoledì 29 LUGLIO 2020**

dalle ore 10:00 alle ore 13:00

**LE SOFT SKILL**  
**PER IL RINNOVAMENTO  
DELLA PROFESSIONE**

**COME ORGANIZZARE  
RIUNIONI PRODUTTIVE CON I CLIENTI**  
Sviluppare l'attività professionale

Relatore: **Donatella METELLI**

HR Specialist - Consulente del Lavoro – Business & Brand Coach



# Professionista & Mercato

# Il Mercato prima e dopo COVID-19

- Cosa funzionava prima
- Funzionava il passa parola
  - Funzionavano le relazioni pubbliche
  - Funzionavano l'affidabilità e la fiducia
  - Funziona la visibilità
  - Funziona la qualità della relazione con il cliente

# Il Mercato prima e dopo COVID-19

- Cosa funziona dopo
- Funziona il passa parola  
Funzionano le relazioni pubbliche  
Funzionano l'affidabilità e la fiducia
- Funziona la **maggiore visibilità**  
Funziona la **migliore qualità della relazione con il cliente**





# Professionista & Cliente

# Visibilità

- Offline:  
Targa – ufficio - biglietto da visita – carta intestata
- Online:  
Logo - email – messaggistica - sito web - social

# Qualità della relazione con il cliente

- Offline:

Presenza – spazio tempo e ambiente - dialogo e ascolto - rispondere alle aspettative - raccolta di feedback e riscontro

- Online

Reputazione – vetrina su web - gruppi - portali - email - creare proposte di valore - raccolta testimonianze e riscontri



# Riunione produttiva con il cliente





# Riunione produttiva con il cliente



**Cliente= Persona**

# Riunione produttiva con il cliente



# Riunione produttiva con il cliente



# Riunione produttiva con il cliente

**ACCOGLIENZA**  
**DOMANDE DI CORTESIA**  
**ASCOLTO EMPATICO**  
**ASCOLTO PRATICO**  
**STABILIRE LE PRIORITÀ**

AIUTO

**ASCOLTO**

**①**



# Riunione produttiva con il cliente

**LE DOMANDE GUIDA  
ASCOLTO ATTIVO  
PARAFRASI DEL CLIENTE  
CONFERMA DA CLIENTE  
DEFINIZIONE IPOTESI DI LAVORO**

**AIUTO**

**②**

# Riunione produttiva con il cliente

**CARATTERISTICHE  
VANTAGGI GENERALI E PERSONALI  
BENEFICI GENERALI E PERSONALI  
DEL SERVIZIO PROPOSTO  
ESPERIENZA SENSORIALE DEL CLIENTE**

**VALORE ③**

# Riunione produttiva con il cliente

**RACCONTO DEL CLIENTE  
DI COSA GLI È UTILE  
QUALE BENEFICIO PERCEPISCE  
QUALE VANTAGGIO RITIENE PIÙ IMPORTANTE  
COME QUESTO IMPATTERÀ NELLA SUA VITA  
COSA ACCADE SE INVECE NON DECIDE NULLA**



# Riunione produttiva con il cliente

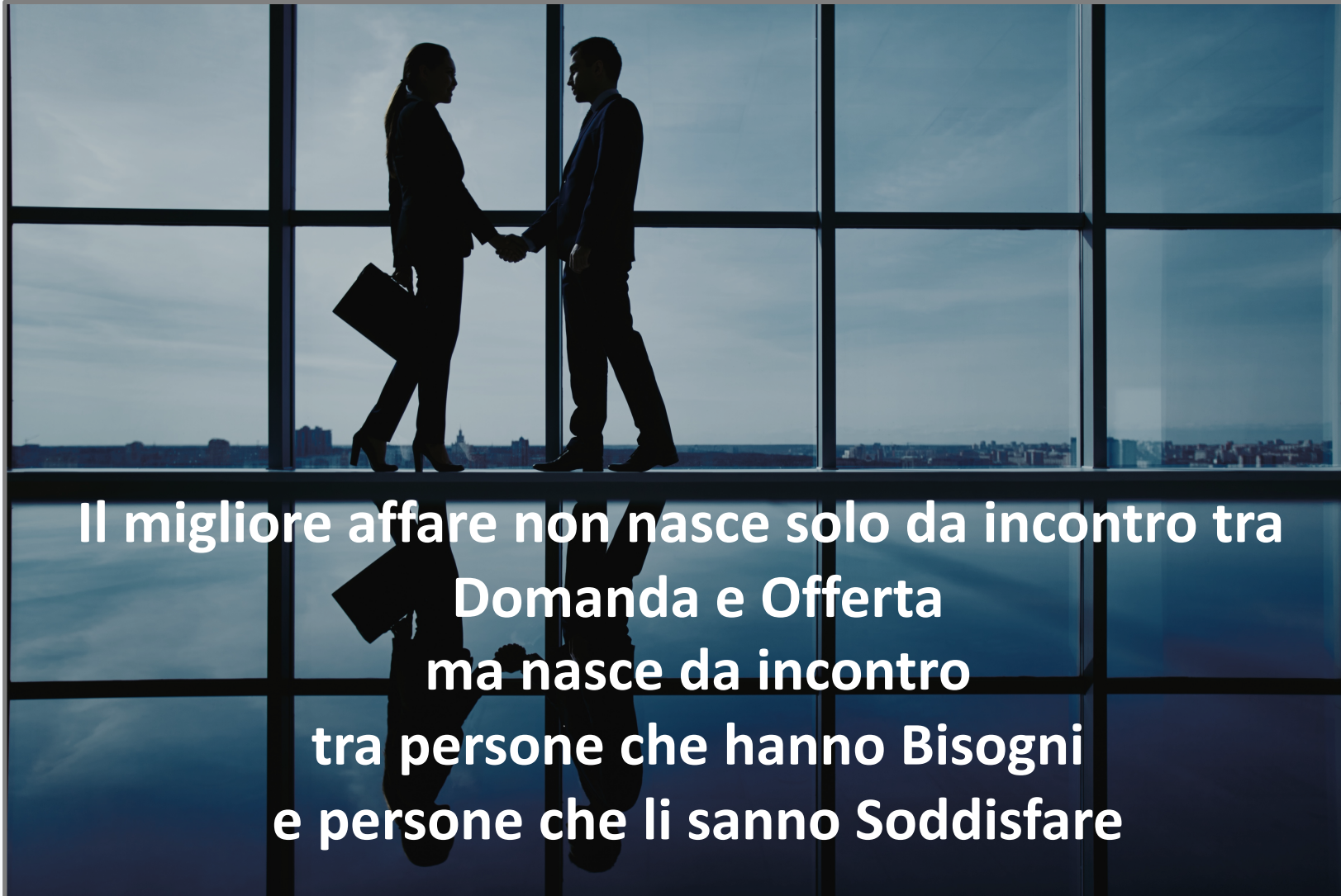
**RISCONTRO CON IL CLIENTE  
INCARICO/MANDATO  
SODDISFAZIONE CLIENTE  
ACCORDO DI CONCLUSIONE  
DEFINIZIONE PROSSIMO STEP**

Ut vobis  
enim

5

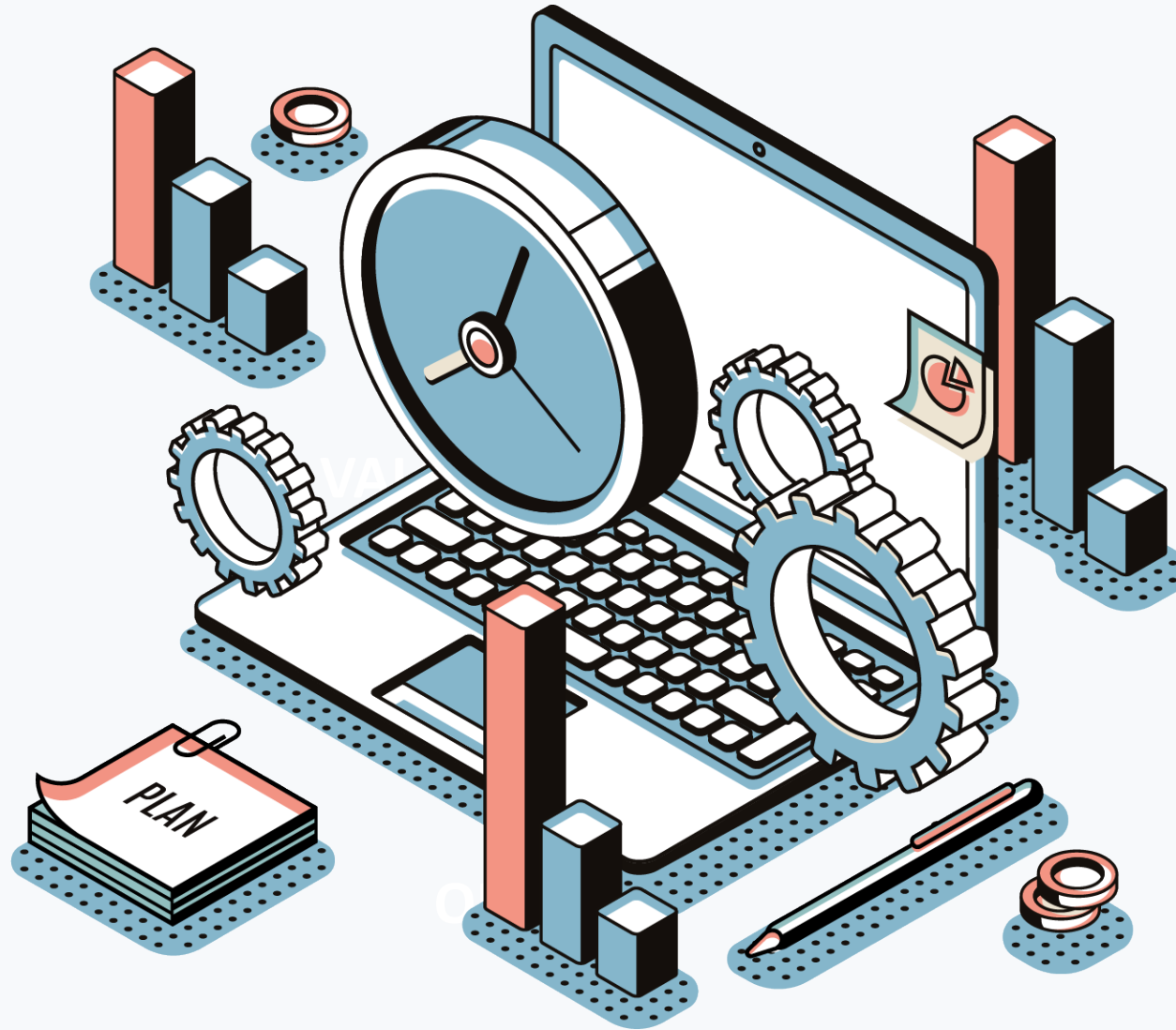


# Riunione produttiva con il cliente



**Il migliore affare non nasce solo da incontro tra  
Domanda e Offerta  
ma nasce da incontro  
tra persone che hanno Bisogni  
e persone che li sanno Soddisfare**

# Come organizzare riunioni produttive con i clienti



# Come organizzare riunioni produttive con i clienti



# Come organizzare riunioni produttive con i clienti

## **Motivo del Cliente**

Perché dovrebbe scegliere quel professionista per quel servizio?

## **Motivo del Professionista**

Perché vuole offrire quel servizio per quel tipo di cliente?

## **Azione del Cliente**

Quale azione sarebbe gradita dal cliente per quel servizio?

## **Azione del Professionista**

Quale azione avvicina il professionista al quel tipo di cliente?





# Come organizzare riunioni produttive con i clienti



## **Focus del Cliente**

Qual è la sua priorità?

## **Focus del Professionista**

Quale aspetto dei servizi è prioritario?

# Come organizzare riunioni produttive con i clienti



**OK**  
**Relazione Empatica dal punto di vista del Cliente**  
Quando si sente ascoltato, compreso e sostenuto.

**Relazione Empatica dal punto di vista del Professionista**  
Quando si sente utile al cliente.

# Come organizzare riunioni produttive con i clienti



## **Servizio di Valore dal punto di vista del Cliente**

Quando la soluzione porta valore anche nella sua vita.

## **Servizio di Valore dal punto di vista del Professionista**

Quando la sua professionalità ha un plus per il cliente.

# Come organizzare riunioni produttive con i clienti




## **Riscontro dal punto di vista del Cliente**

Quando il servizio è stato vissuto come esperienza positiva.

## **Riscontro dal punto di vista del Professionista**

Quando il cliente esprime soddisfazione per il servizio.



*L'uomo non è niente altro  
che quello che progetta di essere;  
egli non esiste  
che nella misura in cui si realizza;  
non è dunque niente altro  
che l'insieme dei suoi atti,  
niente altro che la sua vita.*

*Jean-Paul Sartre*





### ***Donatella Metelli***

HR Specialist - Consulente del Lavoro  
Business & Brand Coach

Autrice di “Puoi essere felice anche lavorando” Mind Ed.

Ideatrice e cofondatrice “Donna&Leadership”:

Journall online tutto al femminile

Ideatrice e fondatrice “Professione&Passione”:

programma di sviluppo della professione a 360°

Ideatrice e cofondatrice Brandcoaching Agency:

consulenza e coaching per lo sviluppo del brand

Ideatrice e fondatrice “La Bussola”

WebPaper per la condivisione e diffusione dei saperi

per una nuova economia imprenditoriale e professionale

[www.professionepassione.it](http://www.professionepassione.it)

info@professionepassione.it

