



# AICIS

## I CASI DIFFICILI DEL CONSULENTE DI INFORTUNISTICA STRADALE

Migliorare le competenze di gestione delle situazioni di conflitto con il cliente/danneggiato

# 12

Novembre 2016 – Trento

Autodemolizioni Rigotti

Loc. Laghetti 7 – Vela (TN)

### Programma

Il percorso prosegue il lavoro intrapreso lo scorso anno e lo evolve. Dopo una veloce ripresa rispetto alle due competenze base dell'ascolto e della comunicazione si entrerà nel merito rispetto alla gestione delle relazioni complesse con il cliente-assicurato.

In particolare si risponderà ai seguenti interrogativi: come facilitare il processo di soluzione positiva del rapporto con il danneggiato/autoriparatore? Cosa fare quando abbiamo di fronte persone difficili o situazioni sfavorevoli, come il reclamo? Come si può valorizzare lo specifico ruolo professionale e l'intera categoria e potenziare l'intervento dei consulenti di infortunistica stradale? L'obiettivo rimane quello di riuscire a mettere a frutto tutte le potenzialità della relazione partendo dalla consapevolezza di quali siano gli obiettivi da raggiungere, quali le competenze comunicative e di ascolto da mettere in campo, quali gli strumenti diagnostici per valutare la situazione ed intervenire.

La metodologia formativa proposta è attiva e **la persona è messa al centro del processo di apprendimento**. Attraverso proposte di lavoro ed esercitazioni, i partecipanti saranno coinvolti nella ricerca di soluzioni e strategie di intervento, acquisendo conoscenza e consapevolezza rispetto alle proprie capacità e trovando la motivazione per migliorarle. Nei percorsi si proporranno anche laboratori teatrali e role playing: in queste sessioni di lavoro, i partecipanti sono invitati a sperimentare quanto appreso attraverso un'esperienza reale e ad analizzare i propri comportamenti – consapevoli ed inconsapevoli – individuando strategie alternative per intervenire.

L'incontro è accreditato per l'acquisizione dei crediti formativi professionali (CFP) AICIS.

Nota: I CFP erogati dal presente corso non hanno validità per il conseguimento del diploma Academy Aicis.

In convenzione con il Collegio dei Periti Industriali e dei Periti Industriali Laureati della Provincia di Trento.

Il corso rilascia 5 CFP in base al Nuovo Regolamento della Formazione Continua dei Periti Industriali approvato dal Ministero della Giustizia in data 30/11/2013



- 8.30 - Registrazione dei partecipanti
- 9.00 - Saluto del Presidente Regionale AICIS Paolo Valle e presentazione relatrice Dott.ssa Enrica Tomasi
- 9.30 - La negoziazione
- 10.30 - Coffee Break
- 11.00 - La risoluzione creativa dei conflitti
- 12.30 - Pausa pranzo
- 14.00 - La gestione delle persone difficili
- 15.30 - La gestione dei reclami e delle obiezioni
- 16.30 - La gestione delle proprie/altrui emozioni
- 17.30 - Discussione e chiusura lavori

Si ringraziano



Organizzatore: SEZ. REG. AICIS TRENTO A.A. - SÜDTIROL  
paolo.valle@perizie.org  
Associazione Italiana Consulenti Infortunistica Stradale  
Via Piranesi 31, 20137 Milano – Tel. 02 7381850 Fax 06 233202889  
segreteria@aicis.it



AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE



# 12

## Novembre 2016 – Trento

Autodemolizioni Rigotti

Loc. Laghetti 7 – Vela (TN)

### Incontro di aggiornamento tecnico

**I CASI DIFFICILI DEL CONSULENTE DI INFORTUNISTICA STRADALE – Migliorare le competenze di gestione delle situazioni di conflitto con il cliente/danneggiato**

- 8.30 - Registrazione dei partecipanti
- 9.00 - Saluto del Presidente Regionale AICIS Paolo Valle e presentazione relatrice Dott.ssa Enrica Tomasi
- 9.30 - La negoziazione
- 10.30 - Coffee Break
- 11.00 - La risoluzione creativa dei conflitti
- 12.30 - Pausa pranzo
- 14.00 - La gestione delle persone difficili
- 15.30 - La gestione dei reclami e delle obiezioni
- 16.30 - La gestione delle proprie/altrui emozioni

### Quota di partecipazione

€ 86,48 (pranzo compreso) per soci AICIS

€ 120,00 (pranzo compreso) per NON soci AICIS

Per informazioni:  
presidente reg. Paolo Valle  
[paolo.valle@perizie.org](mailto:paolo.valle@perizie.org)

### Scheda di iscrizione

Da inviare compilata entro il **10/10/2016** a: [paolo.valle@perizie.org](mailto:paolo.valle@perizie.org)

COGNOME Nome

Via / CAP / Città / PR

Estremi ricevuta  
(Ragione sociale)

Via / CAP / Città / PR

C.F. / P.I.

Posta elettronica

Telefono / cellulare

Posizione  Socio Aicis  Perito Assicurativo  Accompagn.  Altro



Organizzatore: **SEZ. REG. AICIS TRENTO A.A - SÜDTIROL**  
[paolo.valle@perizie.org](mailto:paolo.valle@perizie.org)  
Associazione Italiana Consulenti Infortunistica Stradale  
Via Piranesi 31, 20137 Milano – Tel. 02 7381850 Fax 06 233202889  
[segreteria@aicis.it](mailto:segreteria@aicis.it)

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE