



INTRODUZIONE AL CONCETTO DI ABITARE

L'IMPORTANZA DELL'ASCOLTO

NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE





CASA

*PREMESSA - Casa come Sogno e luogo del cambiamento.
Il progettista, il cliente*

COMUNICAZIONE

Comunicazione verbale, para verbale, non verbale

ACCOGLIENZA

Accogliere il cliente è il primo passo... con autenticità ed empatia

ASCOLTO

Ascolto attivo e osservazione del cliente consentono di centrare il progetto e costruire il rapporto con il cliente

EMPATIA

Creare un rapporto empatico aiuta nella fidelizzazione del cliente, agevola il progetto

STRUMENTI

Permettono di gestire il rapporto con il cliente e aiutano nella preparazione del progetto



IL CLIENTE SIAMO NOI





CASA E CAMBIAMENTO

Bisogna avere ancora un caos
dentro di sé per partorire
una stella danzante.
-Friedrich Nietzsche

#WWR14



CASA COME SOGNO

CASA COME SOGNO

CASA COME RIFUGIO

CASA COME LUOGO DOVE ESSERE SE STESSI,
SENZA GIUDIZIO.

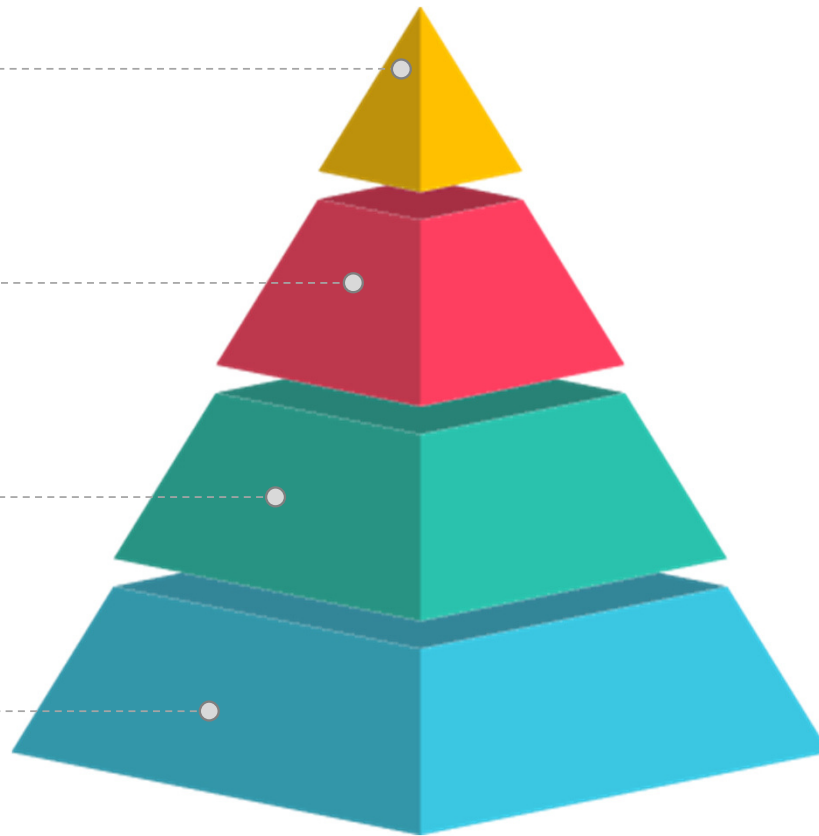


Creare il rapporto
con il cliente

Analizzare il
potenziale

Presentazione
prodotti

Trattativa e
chiusura



LA COMUNICAZIONE TRADIZIONALE

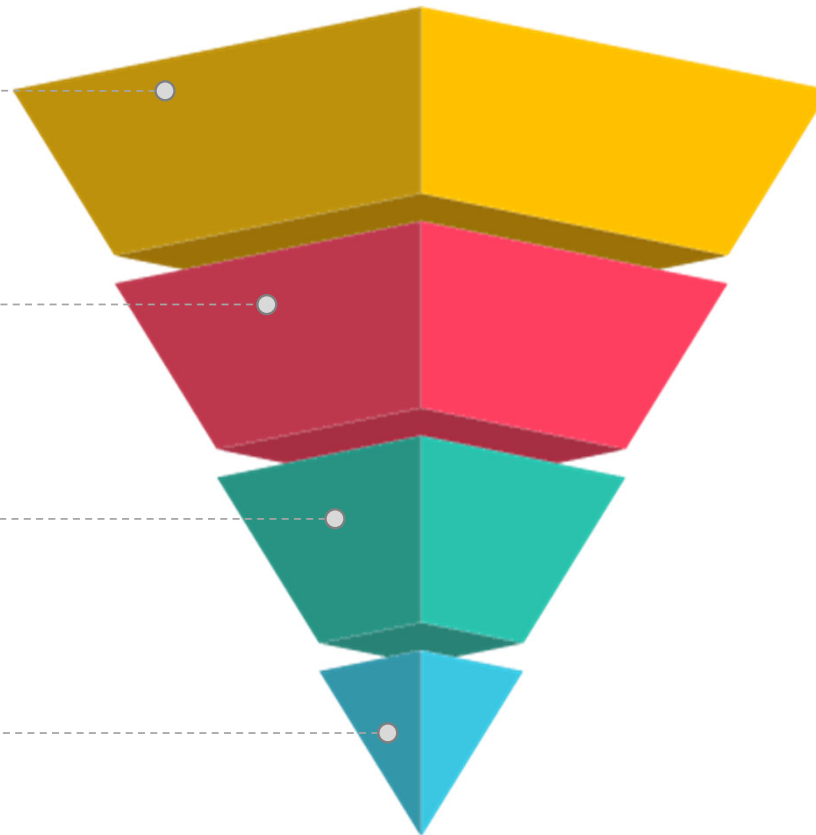


Creare il rapporto
con il cliente

Analizzare il
potenziale

Presentazione
prodotti

Trattativa e
chiusura



LA COMUNICAZIONE CON ASCOLTO ATTIVO



Paola Marcolli

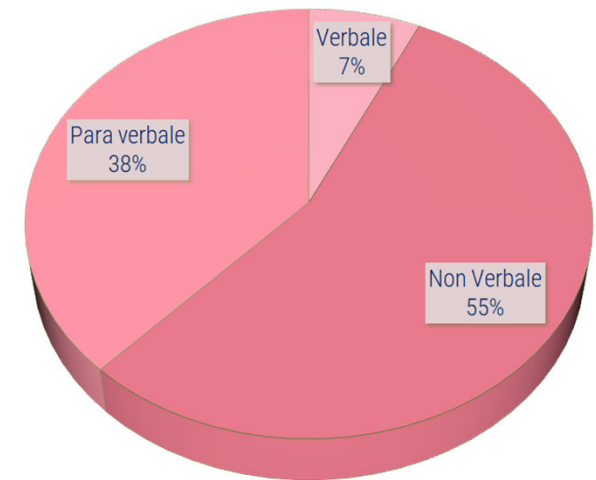
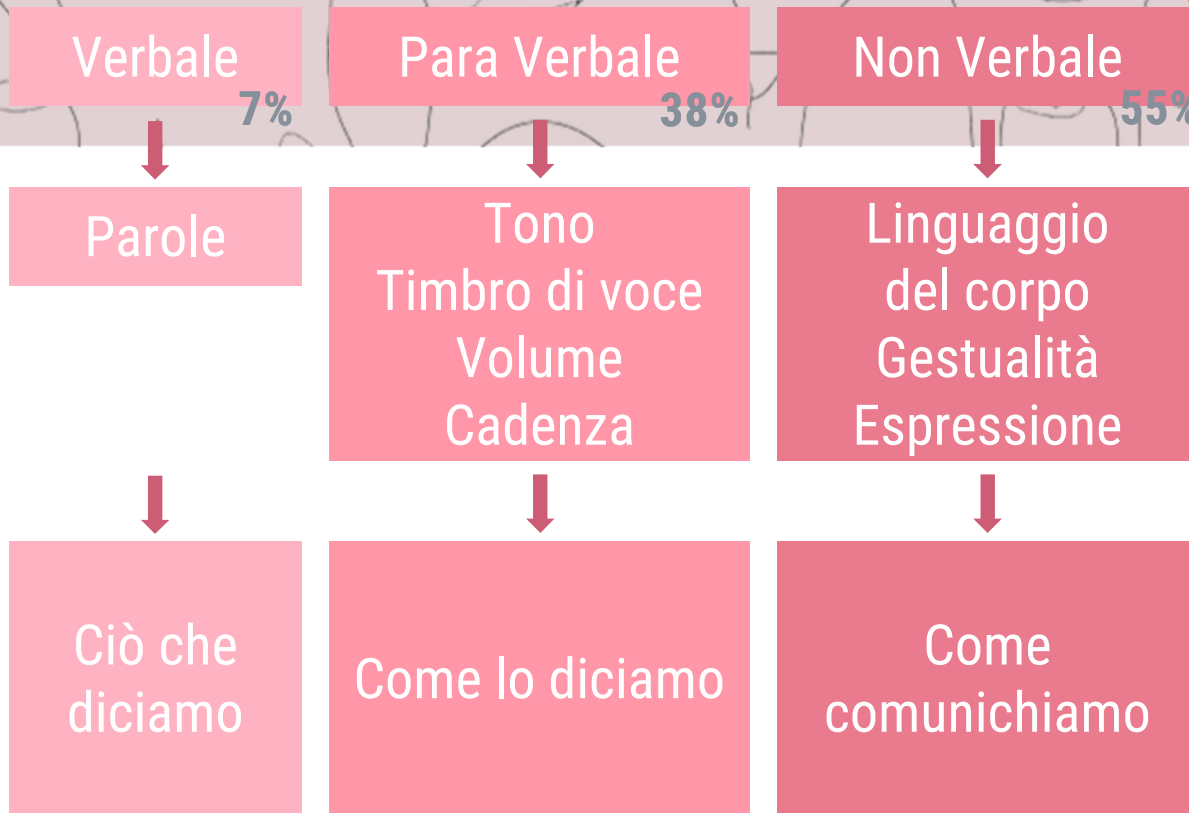


LA COMUNICAZIONE CON ASCOLTO ATTIVO

- ✓ Fare domande aperte (come, cosa)
- ✓ Eliminare stereotipi e pregiudizi.
- ✓ Comprendere oltre alle parole
- ✓ Prestare attenzione alla comunicazione paraverbale e non verbale.
- ✓ Provare a mettersi nei panni del cliente



3 livelli per COMUNICARE





Quali sono le cose più importanti da fare nella relazione con il nostro cliente?

ACCOGLIERE

ASCOLTARE

OSSERVARE

RIFORMULARE



A.S.C.O.L.T.O

Ascolta per ascoltare



A.S.C.O.L.T.O

Ascoltiamo **S**OLO PAROLE?





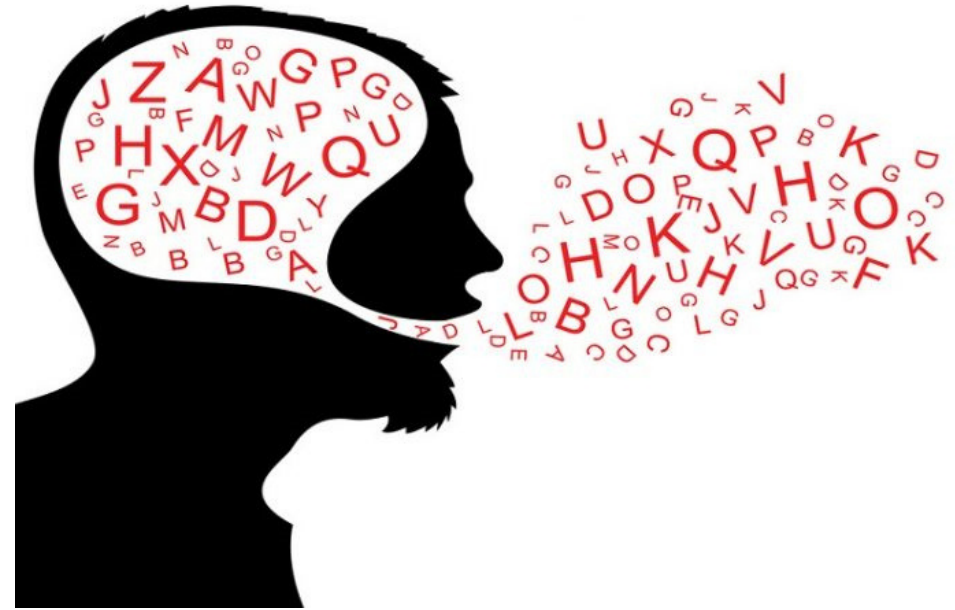
A.S.C.O.L.T.O

Ascoltiamo **C**ERTE PAROLE.



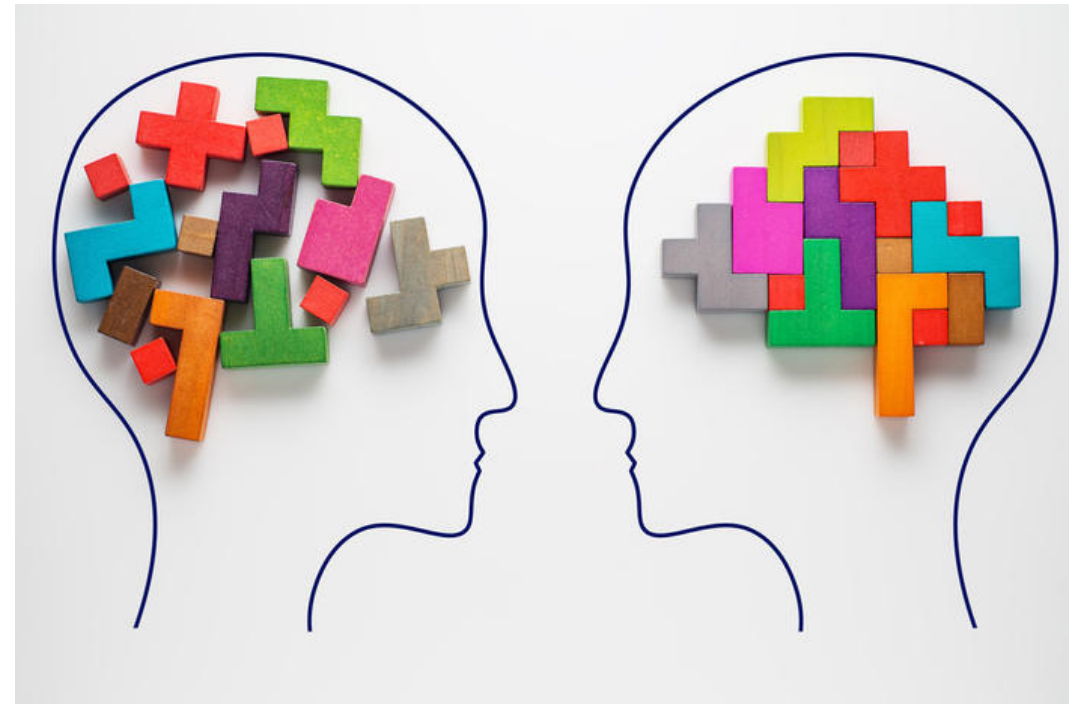
A.S.C.**O**.L.T.O

O = congiunzione disgiuntiva (ovvero, oppure).



A.S.C.O.L.T.O

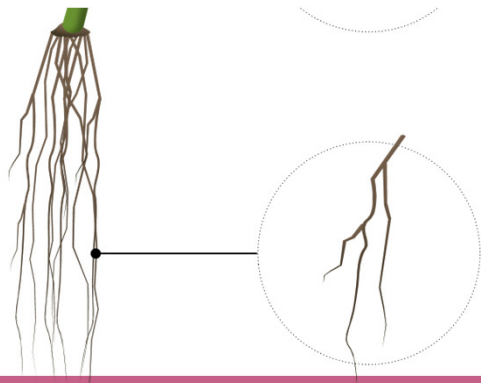
Ascoltare **L**E STRUTTURE LOGICHE..



A.S.C.O.L.T.O

ONCE UPON A TIME. C'era una volta!





INCONTRO E ACCOGLIENZA

STUDIO
CLIENTE

SETTING





INCONTRO E ACCOGLIENZA

SETTING ACCOGLIENTE



PSICOLOGIA DELL'ABITARE

LIVING – LUOGO DELLA PAROLA – DOVE CI SI MOSTRA



PSICOLOGIA DELL'ABITARE



CUCINA – LUOGO DEL CALORE UMANO E DELLA
CONFIDENZA

PSICOLOGIA DELL'ABITARE



CAMERA – LUOGO PRIVATO MA ANCHE
PARZIALMENTE CONDIVISO – LUOGO DELLA COPPIA
LUOGO DEL SILENZIO, DEL RELAX
LUOGO DELLA RIGENERAZIONE



PSICOLOGIA DELL'ABITARE



BAGNO – LUOGO DELL'INTIMITA' PER ECCELLENZA



Paola Marcolli



FINE

Diritti d'autore

Siete liberi di usare questa presentazione per rivedere i contenuti dopo il corso, ma è vietato distribuirlo ad altri o riutilizzare i contenuti in qualsiasi altro modo. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, memorizzata in device o trasmessa in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo o tramite e-mail, audio, fotocopie, registrazione o altro, senza esplicita autorizzazione scritta da parte di PAOLA MARCOLLI.

