



# MERCURIO MISURA

Consulenti Di Direzione, Marketing & Direct Marketing

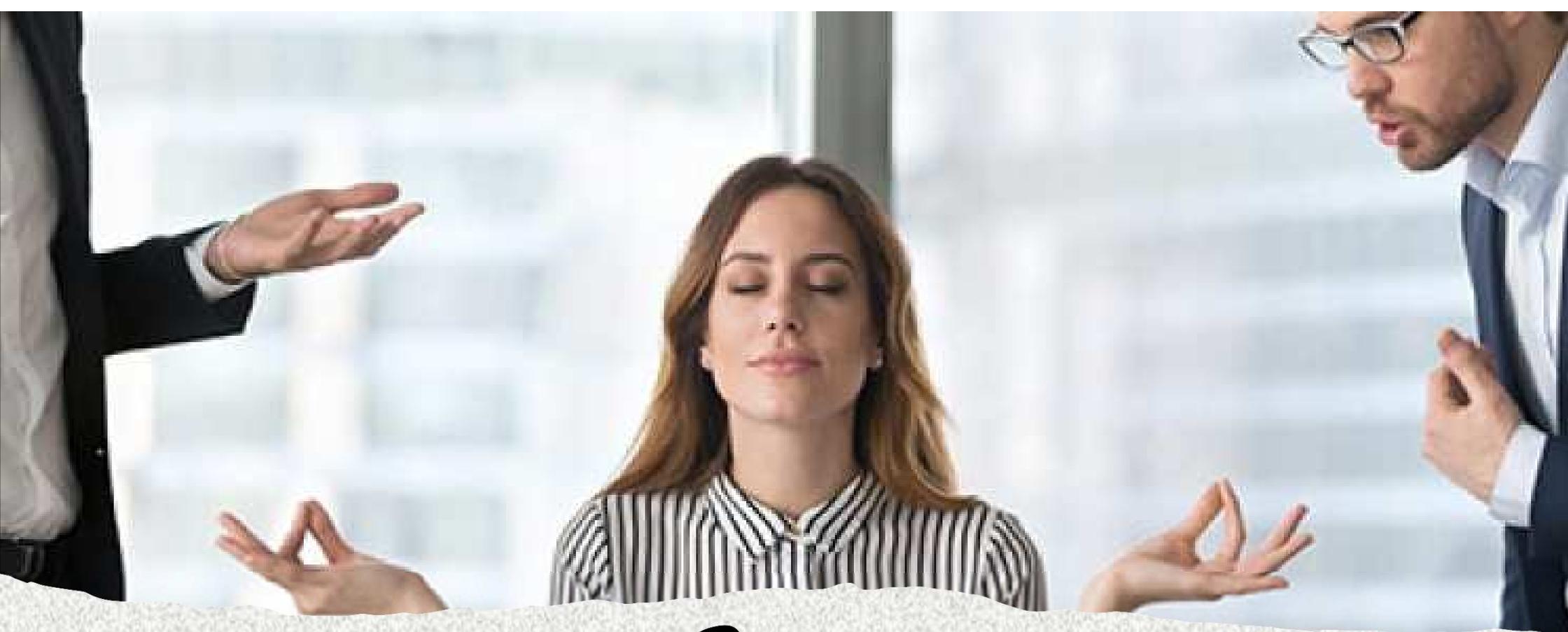


# MERCURIO MISURA

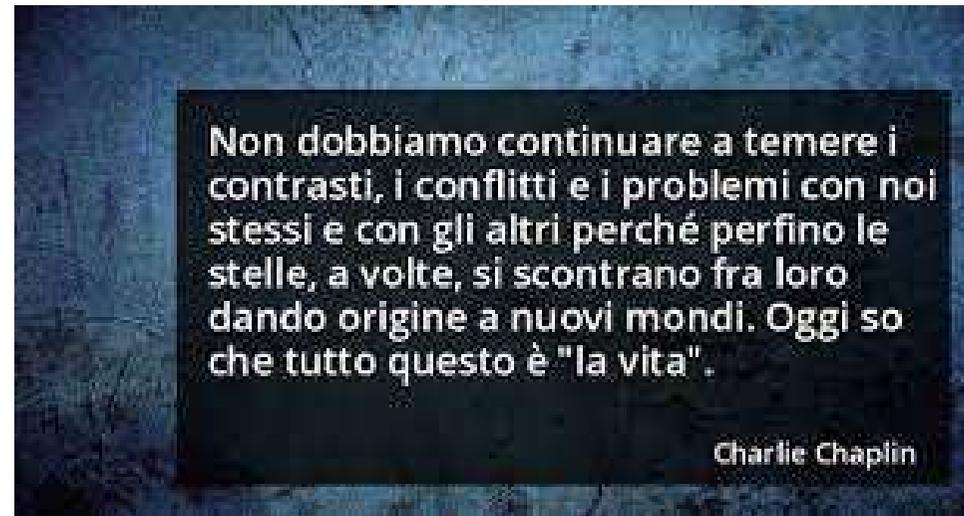


*Da oltre 60 anni*  
la strada verso il Cliente





# La gestione dei Conflitti

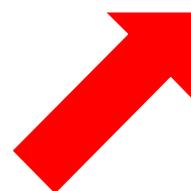


- ASPETTATIVE DISATTESE
- BISOGNI NON SODDISFATTI





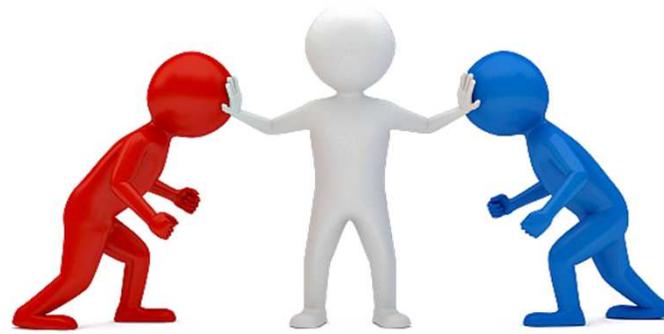
Il conflitto



Non problema da risolvere

Interazione a beneficio della relazione





# Pregiudizi

- ❑ SE SI DISCUTE SI DISTRUGGE LA RELAZIONE
- ❑ LA RELAZIONE NON TORNERÀ MAI PIÙ COME PRIMA
- ❑ CI DEVE ESSERE PER FORZA UN VINCITORE E UN PERDENTE
- ❑ E' TUTTA COLPA TUA SE MI ARRABBIO
- ❑ NON LITIGHIAMO PER IL BENE DEGLI ALTRI





Parte esplicita del  
conflitto

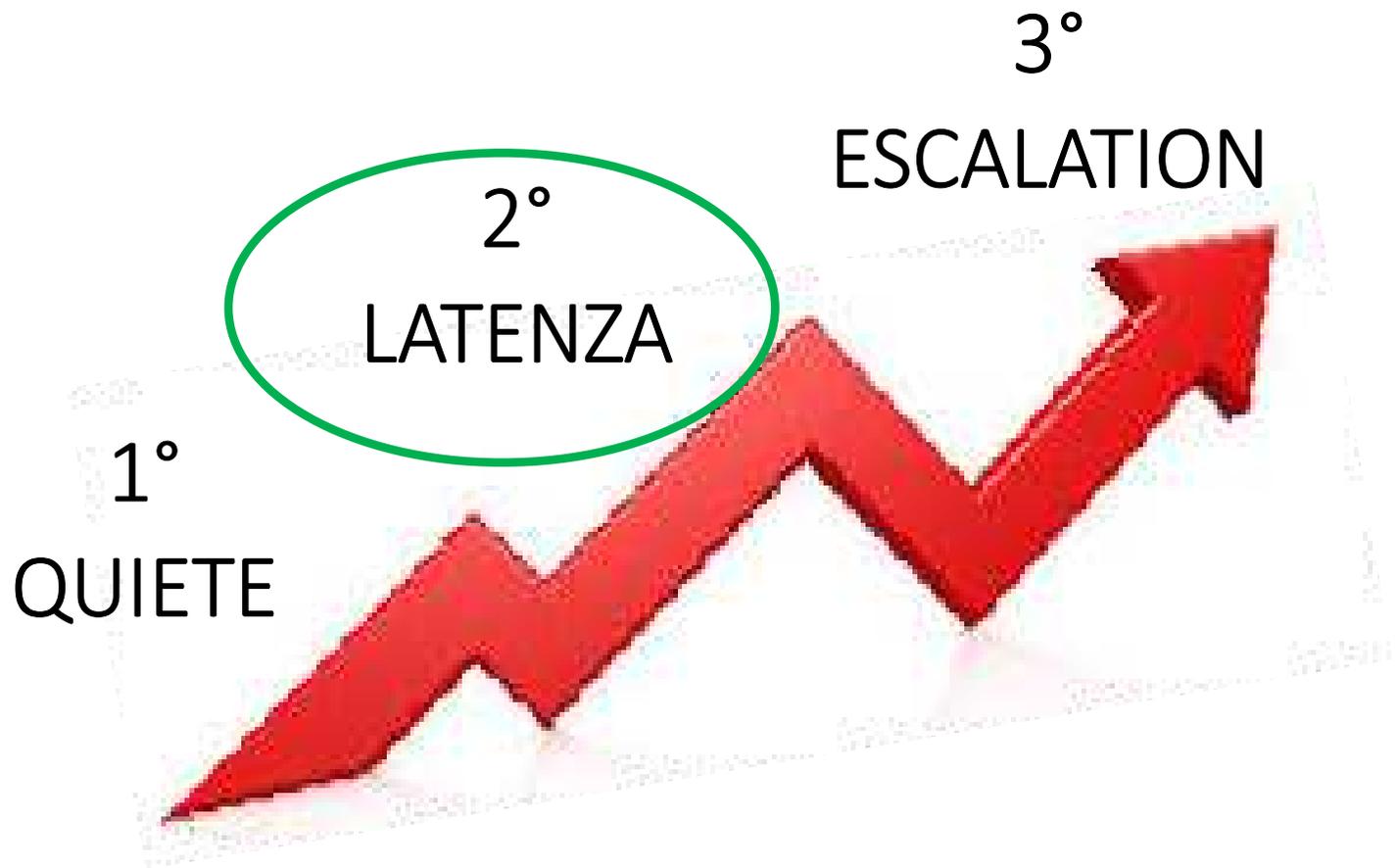


Parte sommersa del  
conflitto





Le fasi del conflitto



# COME GESTIRE IL CONFLITTO



- ❖ PRENDERE IL GIUSTO TEMPO
- ❖ COMPRENDERE PUNTI DI VISTA
- ❖ COGLIERE ELEMENTI NASCOSTI
- ❖ NON FARSI COINVOLGERE EMOTIVAMENTE



- DISTACCO E RICONOSCIMENTO
- LASCIAMO MANIFESTARE
- PRENDERE TEMPO: STACCARE LA PANCIA
- FAVORIRE COMUNICAZIONE
- AVVIARE LA RISOLUZIONE



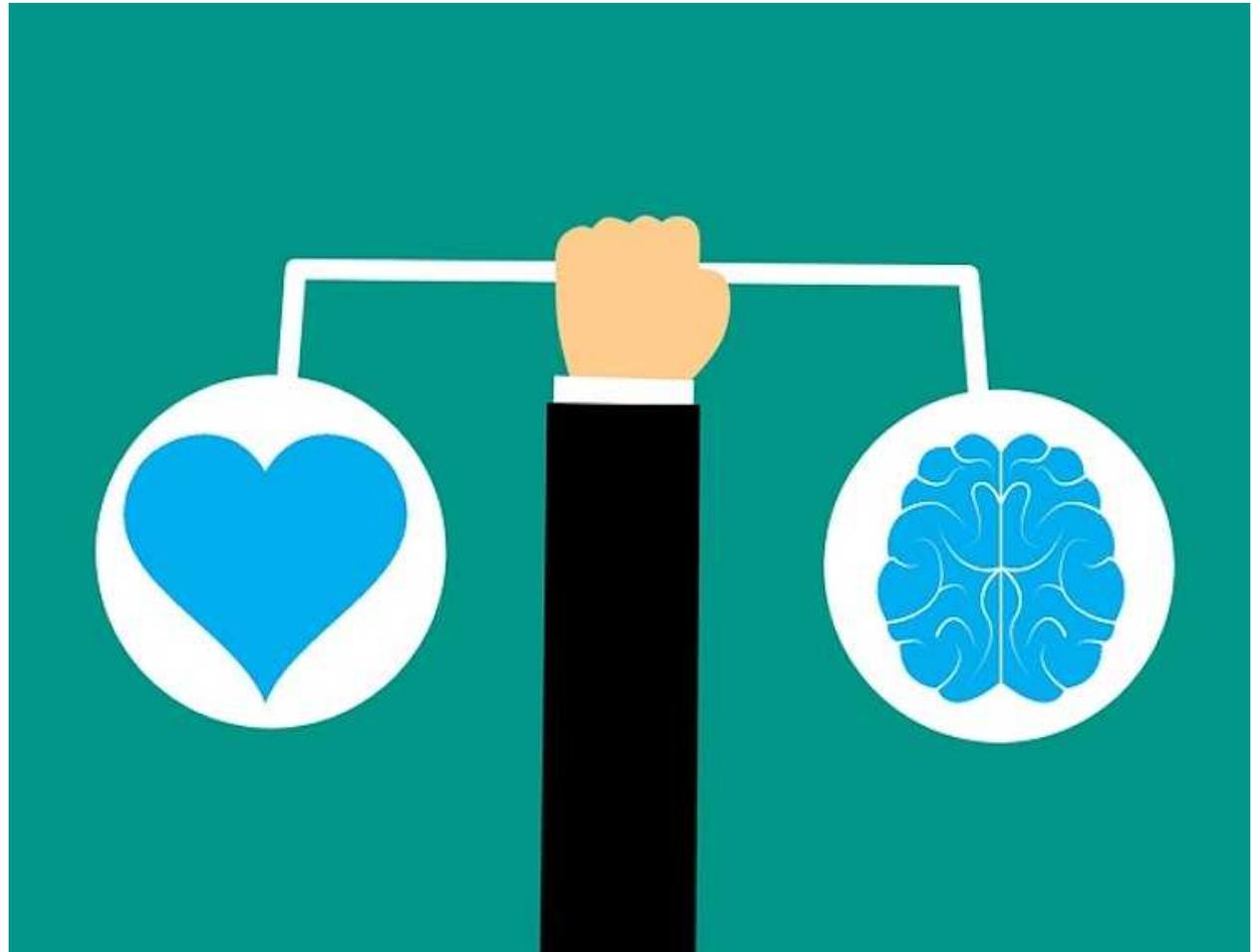
DA SCONTRO...  
AD INCONTRO DI ESIGENZE,  
BISOGNI E DESIDERI





L'Empatia

Entrare nel  
mondo  
dell'altro  
senza  
pregiudizi





# Ascolto attivo

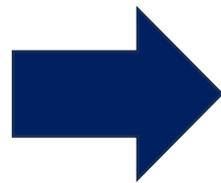
## Tecniche non verbali

- Minor distanza
- Contatto visivo
- Orientazione del corpo
- Postura aperta





Empatia



Attenzione  
Considerazione  
Stima



MERCURIO MISURA

**GRAZIE!!**

20134 Milano, Via Rosso di San Secondo, 1/3

Tel. 02.27797 - [relazioniesterne@mercurio-misura.it](mailto:relazioniesterne@mercurio-misura.it)

[www.mercurio-misura.it](http://www.mercurio-misura.it)

