



CRUCIAL CONVERSATIONS È UNO
DEGLI STRUMENTI PIÙ POTENTI DI
CUI MI SIA MAI SERVITO.

Mike Miller,
Direttore del Business Billing, AT&T

STRUMENTI PER LA DISCUSSIONE QUANDO LA POSTA IN GIOCO È ALTA

Se non si stanno ottenendo i risultati desiderati, probabilmente è una conversazione cruciale a bloccarci. Che si tratti di scarsa qualità, di tempistica inadeguata al mercato, di diminuita soddisfazione dei clienti, o di problemi relazionali – qualsiasi sia il problema – se non si è in grado di parlare in maniera aperta praticamente con chiunque, ci si possono solo aspettare risultati scadenti.

Cos'è il Corso Crucial Conversations® ?

Crucial Conversations è un corso di due giorni che impartisce le competenze necessarie a costruire consenso e coesione incoraggiando il dialogo aperto su argomenti cruciali, ad alto impatto emotivo o ad alto rischio—a tutti i livelli organizzativi. Imparando a parlare efficacemente e come farsi ascoltare (ed incoraggiando gli altri a fare altrettanto), sarete in grado di scovare le idee migliori, prendere decisioni di altissimo livello, ed agire in coerenza con esse, incontrando consenso unanime ed impegno.

Che si intende per Conversazione Cruciale ?

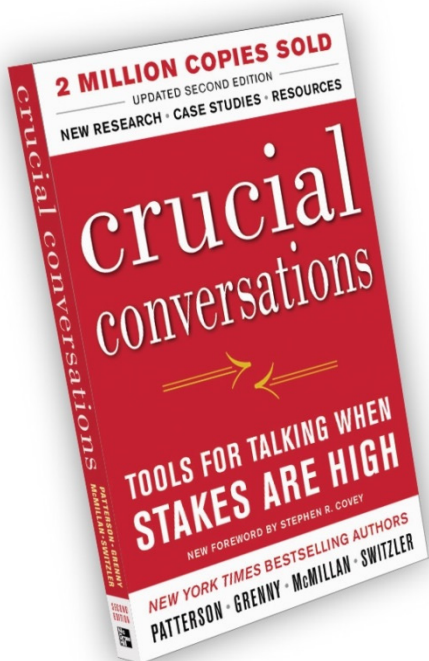
Una conversazione cruciale è una discussione tra due o più persone da cui dipendono risultati importanti, in cui le opinioni sono divergenti, e le emozioni in gioco sono forti. Queste discussioni – se condotte male o eluse – possono distruggere relazioni e vanificare risultati.

Cosa si apprende con Crucial Conversations ?

Crucial Conversations insegna ai partecipanti come :

- **Parlare in maniera persuasiva**, non aggressiva
- **Facilitare il lavoro di squadra** ed il processo decisionale
- **Produrre consenso** piuttosto che resistenze
- **Risolvere disaccordi** individuali o di gruppo





Il Libro

Con più di 2 milioni di copie vendute, Crucial Conversations è il libro di business bestseller del New York Times che ha trasformato imprese ed ha cambiato il modo di comunicare di milioni di persone.

Materiale Fornito ai Partecipanti

- Kit del Partecipante di Crucial Conversations
- Schede riassuntive
- Scheda modello di Conversazione Cruciale
- Copia del libro bestseller del New York Times, *Crucial Conversations*
- Certificato di completamento del corso
- Sito web per il post-training dei partecipanti: video, esercizi, sistema di valutazione, letture aggiuntive, e molto altro (ChangeAnything.com)

Opzioni del Corso

- **In Azienda**—Uno dei nostri formatori esperti consegnerà il programma nel luogo da voi indicato.
- **Workshop Pubblico**—I vostri dipendenti frequentano un workshop di formazione pubblico programmato.
- **Certificazione ai Formatori**—Soggetti o formatori della vostra azienda certificano di insegnare il corso all'interno della tua azienda.

A chi serve il Corso Crucial Conversations ?

L'azienda risente di problemi tabù, di mancanza di rispetto, disaccordo, paralisi della fase di analisi, accumulo di informazioni, strategie d'ufficio o alienazione? Deve fronteggiare una produttività in calo, violazioni della sicurezza, basso morale, indici di qualità ridotti, scarsa soddisfazione della clientela, o altri problemi che gravano sui conti? Allora voi, la vostra squadra e la vostra azienda avete bisogno del corso Crucial Conversations.

Benefici Organizzativi di Crucial Conversations

Imprese nella lista Fortune 500 di tutto il mondo si sono rivolte al premiato corso Crucial Conversations per migliorare obiettivi fondamentali come qualità, efficienza, soddisfazione del cliente, sicurezza, ecc. I risultati comprendono:

- **Produttività e Qualità.** Sprint Nextel ha visto un aumento del 93 % in produttività e dal 10 al 15 % in qualità, tempistica e costi.
- **Lavoro di squadra.** I dipendenti del MaineGeneral Health si sono dimostrati del 167 % più inclini a discutere per risolvere i problemi assieme ai colleghi dopo essere stati formati con Crucial Conversations.
- **Relazioni.** Il Franklin Pierce College ha ridotto i comportamenti passivo-aggressivi del 14 % ed ha aumentato i livelli di fiducia del 15 %.
- **Performance.** La centrale nucleare STP è passata dal collasso totale a produrre la maggior parte dell'energia del paese con due impianti.
- **Efficienza.** La AT&T ha ridotto le spese del 30 per cento e la Sprint Nextel ha ridotto le spese per la cura della clientela a \$20 milioni all'anno.



“Prodotto di Formazione dell'Anno”

Human Resource Executive

Non Lo Diciamo Noi

Più di 1'000'000 persone e ben 300 delle aziende della lista Fortune 500 hanno applicato le competenze apprese grazie a noi per migliorare la propria cultura organizzativa e realizzare un cambiamento positivo.

Qual è il passo successivo ?

Pensate che la vostra azienda possa trarre beneficio dalle competenze impartite dal corso Crucial Conversations, contattateci oggi stesso per maggiori informazioni. Chiamate il 021 320 60 63 o visita www.vitalSMARTSuisse.ch.

Cos'è VitalSmarts. Innovatore nel campo della formazione aziendale e delle performances organizzative, VitalSmarts offre diverse opzioni formative, incluso Crucial Conversations®, Crucial Accountability®, Influencer Training™, ed il corso Change Anything™. Ogni corso migliora risultati organizzativi chiave focalizzandosi su competenze e strategie ad alto impatto. VitalSmarts è stata classificata dalla rivista Inc. come una delle aziende a più rapida crescita dell'America per sette anni consecutive ed ha addestrato più di 1'000'000 persone in tutto il mondo. In Svizzera, migliaia di persone hanno già frequentato Crucial Conversations ed Influencer, provenienti da tutti i più importanti settori aziendali (farmaceutico, finanziario, tecnologia, assicurazioni).

VitalSmarts Suisse
Inspiring Culture Sàrl
Av. de l'Eglise Anglaise 4
Casella postale 887
1006 Lausanne
+41 21 320 60 63
www.vitalSMARTSuisse.ch
info@vitalSMARTSuisse.ch

