

## **TradEnglish: The importance of being Trade Agent**



### ***Strategie di comunicazione dell'Agente***

L'approccio relazionale va curato in ogni professione, soprattutto in quella dell'Agente. L'ascolto non è l'unico elemento da tenere in considerazione, la comunicazione passa anche attraverso silenzi, sensazioni, sguardi, tono della voce. L'attenzione rivolta all'insieme di tutti questi dettagli contribuisce alla qualità professionale e all'instaurazione di un rapporto confidenziale e collaborativo con il cliente. Per riuscire in questo intento, bisogna saper porre le domande in modo corretto ed esaustivo. L'obiettivo della domanda non è la ricerca della verità del cliente, ma la comprensione dei suoi bisogni. Il professionista non deve prevalere sul cliente imponendo il proprio punto di vista, ma deve riuscire a cogliere le proposte del cliente andando incontro alle sue esigenze.

### ***The Agent's communication strategies***

The relational approach has to be well finished in every kind of job, especially when it concerns a Trade Agent. Listening isn't the only one instrument to keep on consideration, the communication strategy includes silences, feelings, eyes and voice. The attentions referred to all these details give professional quality and a confidential and collaborative relationship with the client. To do this, it's necessary to make clear and valid questions, in order to understand the client's needs, not her/his kind of truth. The Agent hasn't to impose her/his point of view to the client, he has to accept the client's proposal.

## **DIZIONAGENTE**

**Listening:** ascoltare

**Communication strategy:** strategia di comunicazione

**Relationship:** rapporto

**Client's needs:** bisogni del cliente

**Question:** domanda

**Proposal:** proposta