FWPE201006

COMUNICAZIONE

Poteri magici al front office (livello 1)

*Le principali tecniche di comunicazione efficace con il pubblico
Corso on-line in diretta a cura di Paolo Fossati*

Sede: Corso on-line in Diretta, .

Data: Martedì 6 ottobre 2020 (prima parte) - Giovedì 8 ottobre 2020 (seconda parte)

Orario: Martedì 6 ottobre 2020, ore 9.00 – 12.00 (prima parte) Giovedì 8 ottobre 2020, ore 9.00 – 12.00 (seconda parte)

DESCRIZIONE

Quante volte ti è capitato – specie in tempi di Covid – di venire investito/a dall'esasperazione o anche solo dall'irritazione pungente del pubblico? O da utenti così confusi che non riescono a esprimere chiaramente la loro richiesta? In questi casi tu che siedi dall'altra parte della scrivania, o dall'altra parte della cornetta, sei come l'ago della bilancia. Infatti, in base a come rispondi determini la qualità dell'interazione: o litighi tutto il giorno e ti rovini l'esistenza, oppure gestisci bene la situazione, con l'effetto di rasserenare il cittadino, che anzi, magari se ne va scusandosi...

Per raggiungere questo secondo obiettivo (calmare l'interlocutore e, prima ancora, controllare il tuo stato d'animo) ti serve padroneggiare strategie di carattere pratico, utili a risolvere positivamente situazioni critiche, tutelando l'immagine dell'Ente e salvaguardando il tuo equilibrio emotivo.

Si tratta di tecniche di comunicazione efficace, trucchi linguistici, abilità di intelligenza emotiva e accorgimenti comportamentali, utili tanto sul lavoro quanto in ambito privato, per migliorare la qualità della tua vita in un periodo difficile per tutti, in ogni contesto.

Attraverso le apposite funzionalità della piattaforma sarà possibile porre domande e quesiti al docente.

DESTINATARI

- Dipendenti della Pubblica Amministrazione e delle società partecipate a contatto con il pubblico (al front office, al telefono)

PROGRAMMA

LA COMUNICAZIONE CHE SERVE

1. Sempre

- Preparati a interagire con gli utenti: l'approccio mentale e il dialogo interno.
- Ti devono bastare pochi secondi per inquadrare le caratteristiche di chi hai davanti e adattare il tuo stile di comunicazione: l'ascolto attivo e l'empatia.

2. Spesso

- Piccoli dettagli, grandi differenze: le parole giuste per evitare equivoci e farti capire.
- Tecniche di mindfulness per mantenere la concentrazione emotiva anche sotto stress.

3. Si spera mai. Ma se capita almeno sai...

- Cosa puoi fare davanti a un utente su di giri: come riportarlo nell'alveo di un rapporto civile.

RELATORI

Paolo Fossati

Già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di Ente Locale. Docente specializzato in competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della Pubblica Amministrazione e delle società partecipate. Si è formato frequentando il percorso "Leadership Principles" (Harvard Business School Online, Boston) e i master "Leadership and Empowerment" (24ORE Business School, Milano), "Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego" (School of Management, Torino) e "PNL e Coaching" (Ekis, Reggio Emilia). Autore del libro "Vivi Presente. Strategie di cambiamento per tornare al timone della tua vita", Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza

QUOTA ISCRIZIONE + SCONTI

€ 160,00 + IVA se dovuta*

* Se la fattura è intestata ad Ente Pubblico, la quota è esente IVA, ai sensi dell'art. 10, D.P.R. n. 633/72 (e successive modificazioni).

Piccoli Comuni

Quota

€ 99,00

	Quota
Clienti abbonati a www.ilpersonale.it	€ 130,00
Clienti abbonati a Rivista "RU- Risorse umane"	€ 130,00
Altri Clienti	€ 160,00

LA QUOTA COMPRENDE:

La quota include: accesso alla diretta del corso, materiale didattico e possibilità di rivedere la registrazione per 365 giorni. L'accesso potrà essere effettuato tramite PC, TABLET o SMARTPHONE; non occorrono né webcam né microfono

NOTE

I corsi / seminari / convegni a catalogo non sono configurabili come appalti di servizi. Pertanto per il loro acquisto non è necessario richiedere il CIG. Si veda paragrafo 3.9 della Determinazione dell'AVCP n. 4 del 7 luglio 2011.

MODALITA' DI ACCESSO AL CORSO ON LINE

Il corso on line sarà fruibile sia da pc che da dispositivi mobili (smartphone/tablet).

Il partecipante riceverà una mail da Formazione Maggioli contenente il pulsante da cliccare per accedere all'aula virtuale.

REQUISITI SOFTWARE

Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari

Sistema operativo: Windows 7 o superiori, MacOS 10.9 o superiori

SERVIZIO TECNICO DI ASSISTENZA (esempio: problemi di connessione)

Prima e durante lo svolgimento del corso on line, sarà attivo dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 il servizio di assistenza.

Tel.: 0541 628490

SERVIZIO CLIENTI

Per tutte le informazioni sul corso, invio credenziali di accesso, rilascio atti del corso, ecc

Tel: 0541 628200 formazione@maggioli.it