

FWPE201027

## COMUNICAZIONE

### Poteri magici al front office (livello 2)

*Rinforzare le conoscenze tecniche per migliorare ancora l'interazione con l'utenza  
Corso on-line in diretta a cura di Paolo Fossati*

Sede: Corso on-line in Diretta, .

Data: Martedì 27 ottobre 2020 (prima parte) Giovedì 29 ottobre 2020 (seconda parte)

Orario: Martedì 27 ottobre 2020, ore 9.00 – 12.00 (prima parte) Giovedì 29 ottobre 2020, ore 9.00 – 12.00 (seconda parte)

## DESCRIZIONE

*Dalla fine del corso di primo livello hai senz'altro avuto occasione di fare pratica e mettere in atto tutto ciò che abbiamo visto assieme, giusto? Ebbene, anzitutto mi interessa sapere quali risultati hai conseguito in questo lasso di tempo. Poi voglio trasferirti ulteriori tecniche che vanno ad aggiungersi al tuo bagaglio di conoscenze. E infine – nonostante siamo lontani perché ci vediamo attraverso uno schermo – intendo farti fare un esercizio, in modo che tu possa consapevolizzare ancora di più quanto è “facile” gestire una conversazione, evitando il conflitto.*

*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

1. Come è andata?

- Condividi la tua esperienza maturata nel frattempo. Spazio ai partecipanti.

2. Rinsaldare i capisaldi

- Un breve ripasso dei principali elementi oggetto del corso di primo livello.

### 3. Interaction anatomy

- L'unica valida alternativa al conflitto è...? Quanto incide il focus mentale sulla comunicazione interpersonale.

### 4. Nuovi strumenti di carattere specialistico

- Ulteriori tecniche pratiche per sbrogliare situazioni complicate.

### 5. Imparare osservando

- Metti insieme tutto ciò che hai imparato finora. Esercizio: il conflitto visto al cinema. Tu, come lo avresti evitato?

### 6. Il valore del team

- Vade retro "gioco della colpa": trasforma gli errori in risorse. Strumenti pratici da applicare con i colleghi in ufficio.

## 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).

	Quota
Piccoli Comuni	€ 99,00
Clienti abbonati a <a href="http://www.ilpersonale.it">www.ilpersonale.it</a>	€ 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](mailto:formazione@maggioli.it)