

FWPE220505Z

## COMUNICAZIONE

# Poteri magici al front office

*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 Piattaforma Zoom, Per assicurare la massima interazione con il docente si consiglia l'uso di webcam e microfono. Si precisa, inoltre, che il corso non sarà registrato.

Data: Giovedì 5 maggio 2022, (prima parte), giovedì 12 maggio 2022, (seconda parte) e giovedì 19 maggio 2022, (terza parte)

Orario: ore 9.30 – 12.30

## DESCRIZIONE

*Quante volte ti è capitato – specie in tempi di Covid – di venire investito/a dall'exasperazione 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.*

### **Metodologia didattica**

Il corso prevede lo svolgimento di esercizi pratici e la proiezione di video.

## DESTINATARI

- Dipendenti di Amministrazioni e Società pubbliche a contatto con il pubblico (al front office, al telefono)

## PROGRAMMA

Le parole chiave del miglior addetto al front office del mondo

- Empatia.
- Sicurezza.
- Soluzioni.
- Oltre (rabbia e stress).
- Team.

La comunicazione che...

#### 1. Serve sempre

- Il potere dell'empatia per fare del tuo approccio un abito su misura adatto alle caratteristiche dell'interlocutore.
- I trucchi comportamentali per esprimere sicurezza e ottenere rispetto.

#### 2. Serve spesso

- L'orientamento alle soluzioni.
- Come riconoscere e ridurre il potenziale rischio di conflitto con l'utenza difficile.
- Interpretare il linguaggio del corpo per capire cosa l'utente crede di non dire, ma dice...

#### 3. Si spera non serva mai, ma se capita almeno sai...

- Come gestire un cittadino aggressivo: tecniche di “Kung-Fu verbale”.
- Come ritrovare la tua centratura dopo aver vissuto un turbamento emotivo particolarmente forte: tecniche di mindfulness.

#### 4. Serve al team

- Sovente comunicare con i colleghi è più difficile che interagire con gli utenti... Urge dunque armonizzare il rapporto con gli altri sportellisti e con chi lavora in back office. Come? Con lo strumento pratico delle “micro-coaching”.

## 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

€ 250,00 + 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	€ 150,00
Altri Clienti	€ 250,00

### LA QUOTA COMPRENDE:

Accesso alla diretta del corso e materiale didattico. L'accesso potrà essere effettuato tramite PC, TABLET o SMARTPHONE; si consiglia l'uso di webcam e microfono

## NOTE

### **Metodologia didattica**

Il corso prevede lo svolgimento di esercizi pratici e la proiezione di video.

**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 628903

**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)