

FWPE221102Z

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: Mercoledì 2 novembre 2022, (prima parte), lunedì 7 novembre 2022, (seconda parte) e lunedì 14 novembre 2022, (terza parte)

Orario: ore 9.30 – 12.30

DESCRIZIONE

Quante volte ti è capitato – allo sportello o al telefono – di venire investito/a dall'esasperazione o anche solo dall'irritazione pungente del pubblico? O da utenti talmente confusi da non riuscire ad 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 con i cittadini (e i colleghi...) quanto in ambito privato, per migliorare la qualità della tua vita.

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 (allo sportello e 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 polemico: tecniche di “Kung-Fu verbale”.
- Come ritrovare la tua centratura dopo aver vissuto un turbamento: tecniche di “Kung-Fu emotivo”.

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?

1. Evitando il pericolosissimo “gioco della colpa”.

2. Facendo crescere e mantenendo la fiducia.

3. Utilizzando 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”, Verdechiario 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