

FWPE230222Z

## 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 22 febbraio 2023 (prima parte), Mercoledì 1° marzo 2023 (seconda parte) e Mercoledì 8 marzo 2023 (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...

Etichetta  
brescia  
Formazione Maggioli  
più  
giunta  
bella  
finalità-coaching”.

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

## RELATORI

- Come gestire un cittadino polemico: tecniche di “Kung-Fu verbale”.

### 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 la sua carriera di professionista. Autore del libro “Kung-Fu verbale” con il titolo “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

4. Serve al team

## QUOTA ISCRIZIONE + SCONTI

€ 270,00 + IVA se dovuta\*

\* 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?

	Quota
Piccoli Comuni	€ 150,00
Altri Clienti	€ 270,00

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)