

FWPE230509Z

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: Martedì 9 maggio 2023 (prima parte), Giovedì 11 maggio 2023 (seconda parte) e Martedì 16 maggio 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...

