

FWPE231128Z

## COMUNICAZIONE

# La scrittura efficace nella comunicazione con il pubblico

*E-mail chiare e dirette. Tecniche pratiche per capire e farci capire dai nostri utenti (e dai colleghi...), anche quando l'interazione avviene con posta elettronica*  
*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 28 novembre 2023, (prima parte) e venerdì 1° dicembre 2023, (seconda parte)

Orario: ore 9.30 – 12.30

## DESCRIZIONE

*Non c'è solo il front office. Già... I cittadini li incontriamo anche via email. E scrivere in modo efficace richiede abilità diverse da quelle utili allo sportello. Lo sanno bene i dipendenti che durante la pandemia hanno visto mutare la tipologia di lavoro e le modalità di interazione con l'utenza: meno presenza, meno contatti diretti, più conversazioni telefoniche e, soprattutto, più risposte via posta elettronica. Si tratta di una tendenza destinata a consolidarsi, nonostante il Covid sia superato.*

*A fronte di un obiettivo che resta sempre il medesimo, e cioè offrire un servizio di qualità, cambia lo strumento con cui siamo chiamati a soddisfare le esigenze del pubblico. Ma come essere altrettanto efficaci quando, anziché dietro la scrivania o la cornetta, "picchiettiamo" sulla tastiera del computer?*

*Il corso intende anzitutto evidenziare il potere del linguaggio sulla sfera emotiva dell'interlocutore, da cui dipende la nostra capacità persuasiva. E poi intende illustrare le tecniche e svelare i trucchi per risultare sintetici, incisivi e chiari nella stesura dei testi, che sappiano fornire dati, informare e facilitare la comprensione. Senza contare che i suggerimenti tornano utili anche nella comunicazione scritta con i nostri colleghi, quando ad esempio siamo chiamati a redigere un report o un verbale.*

### **Metodologia didattica**

Tra un incontro e l'altro ai partecipanti verrà chiesto di scrivere e inviare in anticipo al docente risposte a ipotetiche e-mail di cittadini, formulate applicando le strategie illustrate durante il corso. Gli elaborati, con il coinvolgimento dell'aula, saranno poi commentati uno a uno, in modo da individuare eventuali margini di miglioramento

## DESTINATARI

• Dipendenti di Amministrazioni e Società partecipate che interagiscono con il pubblico prevalentemente via e-mail. In ogni caso il corso è utile anche a chi comunica frequentemente per iscritto con i colleghi (es. redazione di report e verbali)

## PROGRAMMA

## 1. Prima di cominciare a scrivere

- Il linguaggio quale finestra sul mondo delle emozioni, nostre e altrui.
- L'empatia e la sensibilità di leggere tra le righe: «Cosa sta cercando di dire che non è capace di esprimere diversamente? Quale bisogno sta manifestando? Quale livello di formalità è giusto utilizzare in questo caso specifico?».
- Mantenere calma e lucidità: gestire il nostro stato d'animo per depotenziare l'effetto delle provocazioni del cittadino.

## 2. I suggerimenti d'oro

- «Da dove comincio?». Diciassette linee guida di carattere pratico per redigere la risposta in modo efficace.
- La semplicità quale valore: farsi capire attraverso sintesi e chiarezza.

## 3. La struttura

- Dritti al punto! Come organizzare lo scritto per individuare le priorità e centrare il nocciolo della questione, senza troppi inutili giri di parole, dimenticando il "burocratese".

## 4. La forma

- Accorgimenti di carattere grafico che rendono il testo più armonioso e leggibile.

## 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

€ 190,00 + 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).*

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

### **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)