

FWPE240926Z

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: Giovedì 26 settembre (prima unità didattica) e venerdì 27 settembre 2024 (seconda unità didattica)

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.

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 evidenzia innanzitutto 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.

Il corso rientra nelle previsioni del Decreto del Ministro per la P.A. del 28 giugno 2023 sulle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle Pubbliche Amministrazioni (soft skills).

Metodologia didattica

Ai partecipanti verrà chiesto di scrivere e inviare al docente, entro il pomeriggio di giovedì 26 settembre, risposte ipotetiche a e-mail di cittadini, riformulate applicando le strategie illustrate durante la prima giornata di corso. Gli elaborati, con il coinvolgimento dell'aula, saranno poi commentati nella lezione di venerdì 27 settembre, 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 un po' il "burocratese".

4. La forma

- Anche l'occhio vuole la sua parte: 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

€ 200,00 + 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