

FWPE241113Z

COMUNICAZIONE

Poteri magici al front office

Le principali tecniche di comunicazione efficace, per migliorare l'interazione con i tuoi cittadini (e i tuoi colleghi), capire e farti capire e migliorare la qualità della tua vita

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 13 novembre (prima unità didattica), mercoledì 20 novembre (seconda unità didattica) e mercoledì 27 novembre 2024 (terza unità didattica)

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, quanto in ambito privato, per migliorare la qualità della tua vita a 360 gradi.

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

Benché a distanza, il corso garantirà il massimo coinvolgimento dei partecipanti. Per questo motivo è previsto lo svolgimento di esercizi pratici e divertenti, nonché la proiezione di brevi video su casi di studio e la compilazione di assessment.

DESTINATARI

- Dipendenti di Amministrazioni e Società pubbliche a contatto con il pubblico (allo sportello e al telefono)

PROGRAMMA

Le sei parole chiave del miglior addetto al front office del mondo

- Empatia.
- Sicurezza.
- Soluzioni.
- Proattività.
- Oltre (rabbia e stress).
- Squadra.

La comunicazione che...

1. Serve sempre

- Il potere dell'empatia per fare del tuo approccio un abito su misura adatto alle caratteristiche dell'interlocutore: ascoltare davvero, osservare i dettagli, percepire gli stati d'animo altrui.
- I trucchi comportamentali per esprimere sicurezza e ottenere rispetto.
- «Cosa posso fare per uscirne?»: l'orientamento alle soluzioni e la proattività, per rassicurare il cittadino, superare di slancio ostacoli imprevisti e eliminare in radice malintesi e frizioni.

2. Serve spesso

- Utenza difficile: come riconoscere e ridurre il potenziale rischio di conflitto con chi si presenta allo sportello già carico, a un passo dal dare in escandescenza.
- Interpretare il linguaggio del corpo per capire cosa l'interlocutore crede di non dire, ma dice. Eccome...

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

- Tecniche di "Kung-Fu verbale" per gestire un cittadino polemico.
- Tecniche di "Kung-Fu emotivo" per ritrovare la tua centratura dopo aver vissuto un turbamento o prima di affrontare un appuntamento importante.

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?
 - a) Evitando il pericolosissimo "gioco della colpa", che scarica la responsabilità e crea conflitto interno.
 - b) Facendo crescere e mantenendo la fiducia: piccoli gesti, grandi risultati.
 - c) Utilizzando lo strumento pratico delle micro-coaching, per far circolare le informazioni, essere sempre aggiornati sul lavoro dell'ufficio nel suo complesso e trarre forza dal gruppo per superare le criticità.

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

€ 280,00 + 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