



Presidente di Acsel Associazione:
Carlo Alberto Pagliarulo
Ex Dirigente Pubblico,
Coordinatore Scientifico di Acsel
Srl



Docente: **Fabrizio Rota**
Esperto di Comunicazione Pubblica,
Social Media Specialist, Formatore

La gestione del Front Office

comunicazione assertiva e gestione dei conflitti con gli utenti

Obiettivi

- Comprendere l'importanza della comunicazione al Front Office nella P.A.
- Acquisire competenze di comunicazione verbale e non verbale per gestire efficacemente i rapporti con i cittadini
- Conoscere le tecniche di ascolto attivo e di gestione delle situazioni critiche
- Applicare le regole di cortesia e rispetto nei rapporti con i cittadini
- Gestire le richieste e le segnalazioni dei cittadini in modo efficace e soddisfacente per entrambe le parti
- Conoscere e utilizzare gli strumenti tecnologici a supporto della comunicazione al Front Office.
- Offrire strategie e tecniche per gestire situazioni difficili e problematiche con i clienti

Programma

1° modulo - 18 Settembre

Introduzione alla comunicazione al front office nella pubblica amministrazione

- Definizione di front office e back office nella pubblica amministrazione
- Il front office come punto di contatto con i cittadini: ruolo e funzioni
- Comprendere le normative e le procedure da seguire nel rapporto con il pubblico
- Le competenze chiave per fornire un servizio di qualità ai cittadini
- Gestire efficacemente stress e pressione



D & R
Domande e
Risposte

2° modulo - 26 Settembre

Metodologie e modelli di comunicazione efficace

- Comunicazione verbale e non verbale: aspetti fondamentali
- Comprendere il proprio atteggiamento prevalente nelle comunicazioni
- Empatia e assertività nella gestione della comunicazione al front office
- Regole di cortesia e rispetto nella comunicazione con i cittadini
- I livelli di ascolto e le fasi che costituiscono l'atto di ascoltare

3° modulo - 02 Ottobre

La gestione dei conflitti al Front Office

- L'approccio sistemico per riconoscere rischi potenziali di conflitto.
- Identificare i principali elementi e riconoscere gli stili dei processi comunicativi disfunzionali
- Imparare a dire di no superando limiti e resistenze personali
- Tecniche e strumenti per la gestione di situazioni critiche
- Metodologie per la gestione efficace di provocazioni e tentativi di manipolazione

4° modulo - 04 Ottobre

Valutazione e monitoraggio della soddisfazione del cliente

- Strumenti e tecniche per raccogliere feedback
- Analisi dei dati raccolti: individuazione di criticità e opportunità di miglioramento
- Crisis management: come gestire criticità e rispondere ai commenti negativi
- Predisporre piani di miglioramento attraverso sondaggi e focus group
- Il ruolo dei Social Network per migliorare la comunicazione tra cittadini e P.A.

COME PARTECIPARE: **Modalità per partecipazione via web:** è sufficiente il collegamento internet. Sarà inviata mail con link al corso.

Requisiti di sistema: per partecipare occorre un pc con casse o cuffie audio;

Per iscriversi accedere al sito www.acselsrl.it

I partecipanti potranno scaricare le slide e l'attestato di partecipazione con esito esame finale. direttamente dal sito www.acselsrl.it

