



Corso in modalità asincrona
Registrato a Set.-Ott. 2023



Presidente di Aysel Associazione:
Carlo Alberto Pagliarulo
Ex Dirigente Pubblico,
Coordinatore Scientifico di Aysel
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 - 4 ore

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



2° modulo - 4 ore

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 - 4 ore

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 - 4 ore

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.

D & R
Domande e
Risposte

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





QUOTE DI ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Corso in modalità asincrona

La gestione del Front Office

comunicazione assertiva e gestione dei conflitti con gli utenti

A. QUOTE DI ISCRIZIONE

Comuni per classi di abitanti

fino a 6.000 ab. (max **3** iscritti) **500 €**

6.001 - 15.000 ab. (max **5** iscritti) **700 €**

15.001 - 30.000 ab. (max **7** iscritti) **800 €**

30.001 - 60.000 ab (max **9** iscritti) **900 €**

oltre 60.000 ab (max **11** iscritti) **1.000 €**

Quota iscrizione **individuale** - **400 €**

Altri Enti/Società (max **12** iscritti) - **1.200 €**

Da applicare Sconto del 20%

Partecipazione **Gratuita** per Enti associati ad Aysel Associazione

La quota per gli enti pubblici è esente IVA ex art. 10 DPR 633/72, così come dispone l'art.14, co. 10 Legge n.537 del 24/12/1993 - **Bollo Virtuale € 2,00** a carico dell'Ente Pubblico.

La quota comprende Slides e Attestato di partecipazione con esito esame finale.

B. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Versare la quota di iscrizione - tramite bonifico - sul cc n. 15048717 (Credit Agricole)
intestato ad Aysel Srl, Via Ennio Quirino Visconti, n. 85 - 00193 ROMA

Partita IVA 14496031007

Codice IBAN: IT 76ZO 6230 0322 2000 0150 48717

Sulla causale del versamento indicare il numero della fattura.

In caso di ente pubblico inviare prima dell'inizio dell'evento il provvedimento di impegno fondi ed il pagamento - maggiorato dell'importo di € 2,00 per il bollo virtuale - dev'essere effettuato entro 30 giorni dalla emissione di fatturazione elettronica.

In caso di rinuncia alla partecipazione, la disdetta deve pervenire alla segreteria di Aysel Srl mediante e-mail, almeno il giorno prima dell'inizio dell'evento.

In qualsiasi momento è possibile sostituire il partecipante.

Aysel Srl si riserva di rinviare, variare o annullare l'evento, informandone tempestivamente i partecipanti.

In caso di annullamento, i versamenti già effettuati verranno rimborsati.