



16 - 18 settembre 2025



15:00 - 18:00



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



Docente: **Paolo Fossati**
Già Direttore Area Risorse Umane
e Comunicazione di ente pubblico,
Docente in competenze organizzative e relazionali
dei dipendenti della P.A.

Accoglienza: da zero a dieci

*Per uno Sportello ad alte prestazioni:
organizzazione, logistica, operatori, comunicazione.*

Organizzazione

Gli elementi imprescindibili

- Costituire (o ripensare) lo sportello e adeguarlo alle nuove esigenze. Da dove cominciare? Parole d'ordine: chiarezza e semplicità.
- Locali, organigramma, vision: indagini interne e esterne, analisi dei dati e dei flussi, punti di forza e elementi di miglioramento, reclutamento, la persona giusta al posto giusto.
- Il modello Lean per un'organizzazione snella: la mappa del flusso di valore, utile per far emergere gli sprechi e prendere consapevolezza dei margini di miglioramento.

Front e Back Office

- Il miglior operatore del mondo. Come sceglierlo? Le caratteristiche umane e organizzative che fanno la differenza.
- Il ruolo del coordinatore. Più coach, meno burocrate: sicurezza, condivisione, motivazione, collaborazione.

Relazione esterna

- Il potere dell'empatia per fare della comunicazione un abito su misura adatto alle caratteristiche del cittadino. Obiettivi: capire, farsi capire, risolvere.

- Trasmettere sicurezza e aumentare l'incisività: tono di voce, postura, parole.
- E se l'approccio dell'utente è ruvido? Tecniche di "Kung Fu verbale" per disinnescare la rabbia.
- Tecniche di "Kung Fu emotivo", utili al dipendente per governare i suoi stati d'animo, specie nei momenti più delicati.

Relazione interna

Fare squadra. Come ?

- Evitando il "gioco della colpa" e spazzando via le vecchie ruggini
- Facendo crescere e mantenendo la fiducia: piccoli gesti, grandi risultati;
- Utilizzando lo strumento pratico delle micro-coaching, per far circolare le informazioni, condividere le priorità, fissare gli obiettivi e trarre forza dal gruppo per superare le criticità.

D&R

Domande & 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 direttamente dal sito www.acselsrl.it



QUOTE DI ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Webinar

16 - 18 settembre 2025

Accoglienza: da zero a dieci

A. QUOTE DI ISCRIZIONE

Quote cumulative per Comuni

fino a 6.000 ab. (max **3** iscritti) **300 €**
6.001 - 15.000 ab. (max **5** iscritti) **500 €**
15.001 - 30.000 ab. (max **7** iscritti) **600 €**
30.001 - 60.000 ab (max **9** iscritti) **700 €**
oltre 60.000 ab (max **11** iscritti) **800 €**

Quota iscrizione **individuale - 200 €**

Altri Enti/Società (max **11** iscritti) - **900 €**

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 test finale.

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

I Comuni con popolazione da 1.000 a 100.000 abitanti partecipano **GRATUITAMENTE** a tutti i Corsi Acsel (circa 100 l'anno) con una quota associativa annua che va da 350 a 2.500 €

B. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Versare la quota di iscrizione - tramite bonifico - sul cc n. 15048717 (Credit Agricole)
intestato ad Acsel Srl, Via Rodolfo Lanciani, n. 69 - 00162 ROMA
Partita IVA 14496031007

Codice IBAN: IT 76Z0 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 Acsel Srl mediante e-mail, almeno il giorno prima dell'inizio dell'evento.

In qualsiasi momento è possibile sostituire il partecipante.

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

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