



15 - 16 Aprile 2026



15:00 - 18:00



Presidente di Aysel Associazione
Carlo Alberto Pagliarulo
Ex Dirigente Pubblico,
Coordinatore Scientifico di Aysel 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.



Come salvare il fegato allo Sportello

Corso di comunicazione per chi lavora a contatto con il pubblico.

Le parole chiave del miglior operatore di sportello

- Empatia
- Sicurezza
- Soluzioni
- Proattività
- Oltre (rabbia e stress)
- Team

La Comunicazione Utile

Sempre

- Smussa gli angoli: alza lo sguardo dal tuo ombelico e adotta un approccio empatico.
- Supera gli ostacoli, eliminando l'inutile lamento. Come? Con un approccio proattivo e con un forte orientamento alle soluzioni.
- Sappi riconoscere e prevenire il potenziale rischio di conflitto.
- Il dissenso: accettalo, vivilo, trasformalo.
- Piccoli dettagli, grandi differenze:
 - Le parole giuste per evitare equivoci e farti capire, davvero.
 - Oltre la parola: interpreta i principali gesti del linguaggio del corpo, per capire cosa l'utente crede di non dire, ma dice...

In caso di necessità

- Ops, il cittadino è su di giri: come rasserenarlo e evitare l'escalation del conflitto.
- Usa il potere delle domande: mettono in discussione, indicano nuove prospettive, aiutano a ristrutturare, permettono di capire, ti mostrano interessato/a, costringono a ragionare.
- Tecniche di "Kung-Fu emotivo" per ritrovare calma e concentrazione anche sotto stress.

Al team

- Sovente comunicare con i colleghi è più sfidante che interagire con gli utenti... Urge dunque distendere i rapporti. Da dove cominciare? Evitando il pericoloso "gioco della colpa".

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 con esito esame finale direttamente dal sito www.acselsrl.it



QUOTE DI ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Webinar di 6 ore

15 - 16 Aprile 2026

Come salvare il fegato allo Sportello

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 esame finale.

Partecipazione **Gratuita** per Enti associati/abbonati

Per i Comuni da 1.000 a 100.000 abitanti, la quota annua di adesione va **da 350 a 2.500 €** e i dipendenti possono partecipare gratuitamente a tutti i corsi di Aysel (circa 100 l'anno).

B. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Versare la quota di iscrizione - tramite bonifico - sul cc n. 15048717 (Credit Agricole) intestato ad Aysel Srl, Via Rodolfo Lanciani, n. 69 - 00162 ROMA
Partita IVA 14496031007
Codice IBAN: IT 7620 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.