

EMAIL EFFICACI AI CITTADINI (e ai colleghi...)



**Tecniche di scrittura per comunicare
in modo diretto e chiaro con i tuoi
utenti anche quando il rapporto
è a distanza**

**Giovedì 16 e venerdì 17 maggio 2024
Dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom**

Relatore Paolo Fossati



OBIETTIVO

Non c'è solo lo sportello fisico, dove ogni giorno incontri i cittadini e i loro problemi. Da due anni a questa parte, causa pandemia, offri anche assistenza telefonica e, soprattutto, rispondi a **molte più email rispetto al passato**. Si tratta di una tendenza destinata a consolidarsi.

Come dare **risposte efficaci**, dunque, quando sei dall'altra parte della tastiera del computer?

Il corso è strutturato proprio per rispondere a questa domanda, fornendo gli **strumenti pratici** per sfruttare al meglio il potere del linguaggio e per migliorare la tua abilità di farti capire, rendendo semplice ciò che è difficile. Quali le doti magiche? Empatia, sintesi e chiarezza.

Senza contare che tali strumenti sono utili anche nella comunicazione scritta con i tuoi colleghi, quando ad esempio redigi un report o un verbale...



PROGRAMMA

1. Prima di metterti a scrivere

- Comunicare bene uguale vivere meglio: la relazione tra la parola scritta e la sfera delle emozioni.
- Mantenere calma e lucidità: gestire il tuo stato d'animo per depotenziare l'effetto delle provocazioni del cittadino.

2. I suggerimenti d'oro

- Diciassette linee guida di carattere pratico per redigere la tua risposta scritta in modo efficace.
- La semplicità quale valore: farti capire attraverso sintesi e chiarezza.
- Le parole giuste che fanno la differenza: la qualità passa attraverso i dettagli.
- Il "dizionario delle sfumature", per dire cose scomode senza far venire l'orticaria.

3. La struttura

- Come organizzare il tuo scritto per individuare le priorità e andare dritto al punto.

4. La forma

- Accorgimenti di carattere grafico che rendono il tuo testo più armonioso e leggibile.



IMPARARE FACENDO E DIVERTENDOSI

Tra un incontro e l'altro ai partecipanti sarà chiesto di inviare in anticipo al docente risposte scritte a ipotetici cittadini, formulate applicando le strategie illustrate in aula. Gli scritti saranno poi commentati uno a uno, in modo da individuare tutti insieme eventuali margini di miglioramento.



DESTINATARI

Dipendenti della P.A. che interagiscono con il pubblico via email.



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Webinar su piattaforma Zoom.



QUANDO

Due appuntamenti di tre ore e mezza ciascuno: **giovedì 16 e venerdì 17 maggio** 2024, dalle 9.00 alle 12.30.



INVESTIMENTO

120,00 euro per ogni partecipante (IVA esente per la P.A.)

A questa cifra va applicato il 22% di Iva per i soggetti privati

Gli enti abbonati alla formazione con LineaPA potranno utilizzare le ore già acquistate per partecipare (**6 ore**).

Sconto per chi iscrive un partecipante a tutti i 5 corsi previsti tra febbraio e giugno 2024 con il Dott. Fossati:

- invece di €600,00 iva esente complessivi. La cifra da impegnare sarà pari a €500,00 iva esente totali (quindi ogni corso costerà €100,00).
A questa cifra va applicato il 22% di Iva per i soggetti privati
- Gli enti abbonati alla formazione con LineaPA potranno utilizzare le ore già acquistate per partecipare e se iscrivono un partecipante a tutti i 5 corsi previsti tra febbraio e giugno 2024 con il Dott. Paolo Fossati verranno consumate **5 ore di abbonamento per ciascun corso**.

Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 351.8265408



RELATORE

Paolo FOSSATI, già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di Ente pubblico, è un docente specializzato nelle 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" (Sole 24ORE Business School, Milano), "Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego" (School of Management, Torino) e "PNL e Coaching" (Ekis, Reggio Emilia). È Autore del libro "Vivi Presente", Verdechiario Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@lineapa.it oppure al fax 0125-5545190

**EMAIL EFFICACI AI CITTADINI
(E AI COLLEGHI...)**

Giovedì 16 e venerdì 17 maggio 2024

Dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom

RELATORE: Dott. Paolo Fossati

- €120,00 procapite iva esente per la PA (€102,00 ovvero 6 ore per gli abbonati)
- €100,00 procapite Iva esente per iscrizione ai 5 corsi del dr Fossati (€85,00 ovvero 5 ore per gli abbonati)

Ente pubblico, impresa o persona fisica

a cui deve essere intestata la fattura* _____

Via _____ CAP _____

Città _____

Codice fiscale _____ P.IVA _____

Codice Univoco Ufficio* _____

Crocettare la propria casistica:

- Ente abbonato
- *Determinazione/mandato* n° _____ del _____ di importo pari a € _____

[CIG NON richiesto per la partecipazione ad un seminario \(vedere link\)](#) altro _____

Nome e Cognome del partecipante	Numero telefono (per comunicazioni urgenti)	E mail

- Bonifico Bancario sul seguente c.c. intestato a LineaPA di Isaija Patrizia
IBAN: **IT68W085303105000000011864** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

Informativa privacy: ai sensi della normativa privacy, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineaPA, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda agli art 12-23 del GDPR. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a info@lineapa.it. Si dichiara di aver preso visione [dell'informativa](#) e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della suddetta informativa.

Data _____ Firma del Responsabile e timbro _____ *Campi obbligatori