

ALLO SPORTELLO CON IL SORRISO



Avere a che fare con i nostri utenti è dura. Eppure...

Tecniche di comunicazione efficace per operatori a contatto con il pubblico

Azione formativa coerente con il Decreto del Ministro per la P.A. adottato il 28 giugno 2023 sulle Soft Skills (“Framework delle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle pubbliche amministrazioni”)

Durata: 8 ore

Relatore: Paolo Fossati

COACHING P.A. 
Illuminate Your Potential 



PREMESSA

Quante volte ci è capitato di venire investiti dall'exasperazione o anche solo dall'irritazione pungente del pubblico ai nostri sportelli? O da utenti così confusi al punto da non riuscire a esprimere chiaramente la loro richiesta? In questi casi noi che siamo dall'altra parte della scrivania, o dall'altra parte della cornetta, o che indossiamo la divisa o il camice, siamo un po' come l'ago della bilancia: in base a come rispondiamo determiniamo la qualità dell'interazione. Perché o litighiamo tutto il giorno e ci roviniamo l'esistenza, oppure **gestiamo bene la situazione**, con l'effetto di **rasserenare** un po' il cittadino, che anzi, magari se ne va scusandosi...

Per raggiungere questo secondo obiettivo, dove sappiamo come calmare l'interlocutore e prima ancora sappiamo come **controllare** il nostro stato d'animo, ci serve **padroneggiare strategie di carattere pratico**, utili a risolvere positivamente situazioni critiche, tutelando l'immagine dell'Ente e salvaguardando il nostro equilibrio emotivo. E utili anche a migliorare il gioco di squadra con i colleghi.

Si tratta di **tecniche** di comunicazione efficace, trucchi linguistici, abilità di **intelligenza emotiva** e accorgimenti **comportamentali** e **organizzativi**, utili sul lavoro e (perché no?) pure in ambito privato, per migliorare la qualità della nostra vita in un periodo mai così sfidante.



IMPARARE FACENDO E DIVERTENDOSI

Il corso prevede una parte di esercizi pratici e divertenti.



DESTINATARI

Dipendenti del Vostro Ente, in particolare figure amministrative a contatto con il pubblico (anche al telefono e via email). Es: operatori e responsabili di front office, addetti URP, addetti al centralino, assistenti sociali, personale infermieristico. Si consiglia di non superare le 30 persone su ciascuna giornata per una edizione del corso.



PROGRAMMA

LA COMUNICAZIONE CHE...

Serve sempre

- L'ascolto attivo e l'empatia.
- L'orientamento alle soluzioni.
- Saper riconoscere e prevenire il potenziale rischio di conflitto.
- Piccoli dettagli, grandi differenze:
 - Le parole giuste per evitare equivoci e farci capire (davvero).
 - Oltre la parola: interpretiamo i principali gesti del linguaggio del corpo.

Serve spesso

- Tecniche di mindfulness per mantenere la centratura emotiva anche sotto stress.

Si spera non serva mai. Ma se capita almeno sai...

- L'utente su di giri: come rasserenare il rapporto e evitare l'escalation del conflitto.
- Tecniche di "Kung-Fu verbale" per difenderci da attacchi ingiusti e pretestuosi.

Serve al team

- Come evitare il pericolosissimo "gioco della colpa", responsabile di buona parte del conflitto interno.



MODALITÀ DI EROGAZIONE

In streaming online su zoom oppure in aula presso la Vostra sede.



QUANDO

Due appuntamenti da 4 ore ciascuno dalle 9,00 alle 13,00 o dalle 14,00 alle 18,00 per un totale di 8 ore complessive di formazione per ogni destinatario. La data è da concordare con almeno un paio di mesi di anticipo, in base alle disponibilità del docente.



INVESTIMENTO

1590€ iva esente* per le 8 ore di formazione complessive online

2000€ iva esente* per le 8 ore di formazione complessive in aula

*La formazione erogata alle PA è esente Iva ai sensi dell'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537

La quota comprende la fornitura di materiale didattico, il questionario di gradimento e l'attestato di partecipazione che verrà trasmesso successivamente allo svolgimento dell'incontro.

CONDIZIONI DI ADESIONE

Per aderire alla proposta è necessario compilare in tutte le sue parti la scheda di adesione presente in ultima pagina, e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: info@lineapa.it allegando copia del Vostro impegno di spesa/ordine interno e i dati che volete siano citati in fattura elettronica.



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" (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", Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@lineapa.it

CORSO IN HOUSE :ALLO SPORTELLO CON IL SORRISO

RELATORE: Dott. Paolo Fossati

- 1590€ iva esente* per le 8 ore di formazione complessive online
- 2000€ iva esente* per le 8 ore di formazione complessive in aula

Ente pubblico, impresa o persona fisica

a cui deve essere intestata la fattura* _____

Via _____ CAP _____

Città _____

Codice fiscale _____ P.IVA _____

Codice Univoco Ufficio* _____

- *Determinazione/mandato* n° _____ del _____ di importo pari a € _____ CIG _____ altro _____

- 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