



## Percorso formativo

# “Comunicazione efficace”

*In modalità telematica - durata complessiva n. 6 ore*

Scadenza 30 novembre 2023

### Obiettivo

Obiettivo dell'attività formativa è di trasferire le abilità necessarie per riconoscere i diversi stili di comunicazione adottati dagli interlocutori e scegliere la migliore modalità di relazione per risolvere positivamente le situazioni contingenti, criticità comprese, attraverso l'acquisizione di tecniche di comunicazione che tengano conto anche della motivazione delle persone, della circolarità delle informazioni e del rapporto tra front-office e back office. Si intende, quindi, offrire una comunicazione utile sia per rendere fluido l'aspetto organizzativo in logica di miglioramento continuo, sia per aumentare la persuasività con il pubblico e gestire anche situazioni critiche, potenzialmente conflittuali.

## Programma

### Docente

**Dott. Paolo Fossati:** *Direttore Area Risorse Umane e Comunicazione*

### “ACCORGIMENTI ORGANIZZATIVI E LOGISTICI PER UN UFFICIO EFFICIENTE”

#### **1<sup>a</sup> sessione**

Costituire (o ripensare) gli uffici a contatto con il pubblico e adeguarli alle nuove esigenze. Da dove cominciare? Sfruttare i principi della “lean organization” per ripensare la struttura del lavoro.

*(Durata: 3 video di 20 minuti ciascuno)*

Locali, organigramma, vision: indagini interne ed esterne, analisi dei dati e dei flussi, punti di forza ed elementi di ottimizzazione, reclutamento, la persona giusta al posto giusto.

*(Durata: 3 video di 20 minuti ciascuno)*

Benedetti colleghi... Armonizzare il rapporto tra front-office e back-office e fare della collaborazione un punto di forza.



Come evitare il pericolosissimo “gioco della colpa”; come coltivare e alimentare la fiducia

*(Durata: 3 video di 20 minuti ciascuno)*

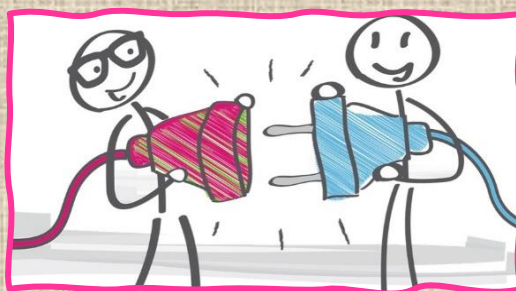


## “A TU PER TU CON L'UTENTE”

### 2<sup>a</sup> sessione

I “primi venti secondi brucianti” rappresentano le carte migliori per creare empatia. Cosa dire, cosa fare, cosa non dire per andare dritti al punto e farsi capire

*(Durata: 3 video di 20 minuti ciascuno)*



## 1. Ahi, l'utente è polemico...

- Come gestire le obiezioni e dare risposte di valore;
- Tecniche pratiche che hanno il dono di rasserenare l'interlocutore esagitato

*(Durata: 3 video di 20 minuti ciascuno)*



## 2. La capacità di essere persuasivi passa attraverso piccoli, ma significativi dettagli

- Il dialogo interno: come governare gli stati emotivi, facendo scivolare via irritazione, frustrazione e rabbia.



- Più importante del "cosa" dici, è il "come" lo dici.
- Oltre la parola, l'asso nella manica: il linguaggio del corpo

*(Durata: 3 video di 20 minuti ciascuno)*

## Test di verifica finale

