



**CORSO DI COMUNICAZIONE RELAZIONALE PER IL PERSONALE FRONT OFFICE**



**PREMESSA:** Il corso intende dare una risposta ai bisogni formativi espressi dai lavoratori al fine di rendere una concreta e stabile innovazione dei processi di lavoro che riguardano l'erogazione dei servizi al pubblico di fronte alle continue trasformazioni e alle esigenze della società civile.

Gli obiettivi principali dell'azione sono quelli di:

- ✓ Promuovere in tutti i dipendenti la consapevolezza del proprio ruolo, la conoscenza di cosa è cambiato e cosa sta cambiando nella pubblica amministrazione;
- ✓ Sviluppare la capacità di agire professionalmente e culturalmente con particolare attenzione alle esigenze dei cittadini e degli utenti dei servizi pubblici;
- ✓ Accrescere le competenze professionali per garantire la qualità dei servizi erogati e l'aggiornamento delle competenze specialistiche;
- ✓ Migliorare le capacità di management e far crescere un senso di appartenenza all'Ente;
- ✓ Acquisire gli strumenti per valutare costantemente la qualità dei servizi resi, l'efficienza del sistema, l'economicità della gestione.

Il corso organizzato in quattro giornate con modalità concordate con l'Ente, prevede i seguenti moduli:

### 1. COMUNICARE IN PUBBLICO

**OBIETTIVI:** Il modulo si propone di fornire le tecniche di comunicazione più efficaci a tutti coloro che per esigenze professionali si trovano nelle condizioni di erogare dei servizi e quindi con un pubblico di utenti. Ciò permette inoltre a ciascuno di riconoscere e valorizzare le proprie capacità espressive-comunicative e di ottenere l'attenzione di qualsiasi pubblico.

**CONTENUTI:**

- ✓ Le tecniche di coinvolgimento degli interlocutori
- ✓ La gestione delle obiezioni e dei momenti delicati
- ✓ L'esposizione disinvolta e rilassata
- ✓ Indicazioni pratiche sulle tecniche di comunicazione
- ✓ Le tecniche assertive
- ✓ Vantaggi e limiti della propria struttura di personalità
- ✓ L'autenticità del messaggio al servizio dell'efficacia comunicativa

### 2. PROBLEM SOLVING E GESTIONE DEI CONFLITTI

**OBIETTIVI:** Il modulo intende sviluppare le competenze specifiche legate alla risoluzione dei conflitti.

**CONTENUTI:**

- ✓ Problem solving e gestione dei conflitti
- ✓ Come superare le situazioni conflittuali
- ✓ Come comunicare e sostenere i cambiamenti della cultura aziendale
- ✓ Come operare e rispondere alle obiezioni e alle critiche
- ✓ Come acquisire una metodologia di soluzione dei problemi fondata sull'integrazione di valutazioni logiche, relazionali e psicologiche
- ✓ Come costruire e mantenere gruppi di lavoro collaborativi

### 3. L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO VERSO LA QUALITÀ'

**OBIETTIVO:** L'obiettivo del modulo è quello di fornire le conoscenze sui processi di cambiamento dell'organizzazione del lavoro degli Enti in un'ottica di Sistema Qualità.

**CONTENUTI:**

- ✓ Gli strumenti del cambiamento degli Enti Locali, il Marketing nell'Ente Pubblico Locale, la soddisfazione dell'utente e la Qualità dei Servizi erogati
- ✓ Verso la Certificazione di Qualità degli Enti
- ✓ La valutazione strategica delle Politiche Locali
- ✓ La promozione delle iniziative programmate ed erogazione dei servizi
- ✓ Le strategie di collaborazione con Enti e Associazioni Locali
- ✓ La separazione tra attività di erogazione dei servizi e l'attività di gestione delle reti

### 4. COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E FRONT OFFICE

**OBIETTIVI:** Il modulo intende fornire indicazioni teoriche e pratiche sulla comunicazione interpersonale per migliorare i comportamenti relazionali;

far acquisire le conoscenze principali sui processi comunicativi per:

- ✓ Capire le esigenze dei colleghi e collaboratori
- ✓ Rapportarsi correttamente con il pubblico
- ✓ Dare informazioni corrette ed efficaci
- ✓ Acquisire consapevolezza sulle dinamiche comunicative
- ✓ Migliorare la gestione dei conflitti

**CONTENUTI:**

- ✓ Le esigenze dell'utente implicite, esplicite e latenti
- ✓ Gli obiettivi della comunicazione
- ✓ Il personale di front line ed esigenze latenti
- ✓ La comunicazione verbale e non verbale
- ✓ La comunicazione telefonica, l'importanza del feedback nel processo comunicativo
- ✓ Un approccio razionale alle relazioni interpersonali
- ✓ La percezione di personalità, gli stereotipi, le attribuzioni sociali e le impressioni
- ✓ La comunicazione efficace, la percezione, il bisogno del cliente
- ✓ Il comportamento assertivo
- ✓ La gestione del reclamo e dell'utente difficile

