IMPORTANTE
Focus su Decreto del 28 giugno 2023: Framework delle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle pubbliche amministrazioni

Giornata di studio

Corso per addetti alle portinerie, all'ufficio informazioni e di prima accoglienza
I primi venti secondi brucianti per capire e farti capire dagli utenti

Come sfruttare al meglio il breve lasso di tempo a disposizione per interagire con il piubblico giocando le carte migliori

EDIZIONI DISPONIBILI

WEBINAR 14 E 17 GIUGNO 2024

DURATA (6 ORE)

9.15 - 12.30

Destinatari

Dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni, o di società appaltatrici, che curano il servizio di prima accoglienza rivolto a cittadini, studenti, pazienti e ogni altro fruitore di servizi pubblici

Obiettivi & Programma

Non importa se sei dipendente dell'Ente o di una società appaltatrice del servizio. Resta il fatto che quando sei in portineria, o al desk di prima accoglienza, o quando rispondi al telefono o a un'email, tu sei il biglietto da visita della tua organizzazione: il tuo volto, la tua voce, il tuo stile, tutto lascia un segno.
Come fare dunque per trasformare la rapida interazione con l'utente in un'esperienza di valore? Quali accorgimenti rendono il tuo lavoro una testimonianza di professionalità e cortesia?

Il corso ha l'obiettivo **di fissare le linee guida operative per tutti coloro che interagiscono per primi con il pubblico, e hanno a disposizione solo una manciata di secondi per capire e farsi capire**.

Argomenti

Se il buongiorno si vede dal primo contatto...
- Quello che l'utente vuole: cortesia, concretezza, soluzioni.

Il non verbale degli spazi
- Si comincia online: informazioni aggiornate, che fanno da primo filtro.
- La logistica: arredamento, indicazioni, scritte.

Tutto è comunicazione
- Come mi vesto, come mi pettino, come mi trucco? Linee guida per gli operatori di prima accoglienza.

Il comportamento che fa la differenza
- Il sorriso, il tono di voce, la disponibilità.
- L'abilità di creare empatia in pochi istanti, per cogliere la vera esigenza dell'utente, andare dritti al punto e al tempo stesso trasmettergli disponibilità e comprensione.

L'orientamento alle soluzioni
- L'atteggiamento proattivo per superare la logica dell'adempimento (che l'utente patisce più di ogni altra cosa...) e creare valore.
- Strategie di “Kung-Fu verbale” per gestire le obiezioni.

Nervi saldi
- Strategie di “Kung-Fu emotivo” per mantenere la lucidità anche nel caso di un utente su di giri.

E al telefono...?
- Linee guida quando l'utente è dall'altra parte della cornetta.

E via email...?
- Linee guida quando l'interazione con l'utente avviene per iscritto.

Il gradimento
- Rilevare il grado di soddisfazione dell'utente e farne tesoro. Ma anche se si tratta di giudizi così-così? Assolutamente sì!

IMPARARE FACENDO

- Nonostante la modalità webinar, il corso vuole essere il più coinvolgente possibile per i partecipanti, e per questo prevede la proiezione di video e lo svolgimento di esercizi pratici e divertenti...

Docente

Fossati Paolo
già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di ente locale, è un docente specializzato nelle competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della Pubblica Amministrazione, delle società e dei consorzi partecipati. È Autore del libro “Vivi Presente”, Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

Quota di Iscrizione

Enti Pubblici / Aziende / privati	400,00€
Ente abbonato al portale Paefficace (Sconto del 15% sul prezzo di ~~400,00€~~)	340,00€

Codici per acquisto tramite MePA
Webinar in diretta/corso in aula: FORMAMMINISTRATIVA1

Abbonato attività formativa (prezzo stabilito in fase di abbonamento)	Maggiori informazioni >>
Sono previsti vantaggi e agevolazioni per adesioni multiple	Maggiori informazioni >>
Agevolazioni Enti piccole dimensioni	Maggiori informazioni >>

I prezzi si intendono + Iva 22%. La quota è esente IVA ai sensi dell'Art. 10 D.P.R. 633/72, se la fattura è intestata ad Ente Pubblico. **Bollo € 2,00** (ex art.1196 c.c.) ed **eventuali spese bancarie per bonifico, a VS carico.**

Note organizzative

L'adesione al corso in webinar comprende: accesso tramite piattaforma ZOOM, documentazione in formato elettronico, iscrizione Formel club. La quota di adesione è riferita al singolo partecipante che riceve credenziali univoche e non cedibili a terzi. Durante la diretta, sarà possibile porre quesiti al Docente (domande singole/richieste di chiarimenti, inerenti esclusivamente gli argomenti trattati). Il webinar verrà registrato, e sarà visualizzabile per 3 mesi, per un massimo di 3 volte.

Il pagamento della quota avverrà tramite versamento su conto dedicato (L.136/2010 art. 3, commi 1 e 7) Banca **UniCredit** - IBAN **IT39L0200881890000300265862** intestato a FORMEL s.r.l.; e andrà effettuato a 30 giorni data fattura (modalità applicabile per Enti Pubblici e Aziende a partecipazione pubblica) o prima del corso (modalità obbligatoria per Aziende private e per chi partecipa a titolo personale, copia della ricevuta del versamento dovrà essere allegata alla scheda di adesione).

Eventuale disdetta dovrà essere comunicata via fax o email almeno 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso.

La mancata comunicazione comporterà l'integrale fatturazione della quota di partecipazione.

E' possibile sostituire i partecipanti in qualsiasi momento.

La conferma della tenuta del corso sarà comunicata due giorni prima la data stabilita.

Formel garantisce il rimborso integrale della quota di partecipazione in caso di annullamento del corso dovuto al non raggiungimento del numero minimo dei partecipanti oppure a cause di forza maggiore.

Formel da la possibilità di utilizzare la quota di partecipazione per altre iniziative formative in programmazione.

Al termine del webinar oltre all'attestato di frequenza sarà possibile ottenere un attestato con profitto che certifichi il processo di apprendimento, previa compilazione dell'apposito test di valutazione.

Codice Corso: 2024C029/D

VANTAGGI DELLA FORMAZIONE IN MODALITA' WEBINAR

Sarà possibile rivedere la registrazione più volte

Ogni partecipante, comodamente dalla propria postazione PC (in casa o in ufficio), potrà cosi fruire di una formazione ugualmente efficace a quella svolta in aula

Quesiti e pareri

Interazione diretta tramite chat oppure utilizzando il microfono del proprio PC. Successivamente si potranno porre altri quesiti tramite la piattaforma club.formel.it.

Documentazione

I corsi sono correlati di documentazione in formato file. La stessa costuisce un valido supporto alle lezioni e consente di schematizzare gli argomenti svolti.

Attestato con Profitto

È previsto attestato con profitto previo superamento di un test di apprendimento (10 domande a risposta multipla) da svolgere direttamente sulla nostra piattaforma.

Il seminario sarà interamente registrato e reso disponibile per la visione differita sulla nostra piattaforma club.formel.it

FORMEL®
Al servizio degli Enti Pubblici

Scheda di adesione

(da compilare ed inviare per email all'indirizzo adesioni@formel.it o per fax al numero 0923 526204)

TITOLO DEL CORSO: Corso per addetti alle portinerie, all'ufficio informazioni e di prima accoglienza
I primi venti secondi brucianti per capire e farti capire dagli utenti

☐ **WEBINAR:** 14 e 17 giugno 2024, **Codice Corso:** 2024C029/D (L'adesione a questo corso è al prezzo di 400,00€ *)

☐ **Non abbonato**
☐ **Abbonato attività formativa** (prezzo stabilito in fase di abbonamento)
☐ **Ente abbonato al portale Paefficace** (Sconto del 15% sul prezzo di ~~400,00€~~ a 340,00€)

* La quota di adesione è riferita al singolo partecipante. I prezzi si intendono + Iva 22%. La quota è esente IVA ai sensi dell'Art. 10 D.P.R. 633/72, se la fattura è intestata ad Ente Pubblico. Bollo € 2,00 (ex art.1196 c.c.) ed eventuali spese bancarie per bonifico, a VS carico. Il webinar verrà registrato e sarà visualizzabile tre volte per la durata massima di tre mesi successivi all'erogazione (tale termine è valido anche per iscrizioni in modalità differita). Si ricorda che la visualizzazione è riservata esclusivamente al partecipante iscritto e che le credenziali di accesso non possono essere cedute e/o divulgate a soggetti diversi. In caso di violazioni, il sistema bloccherà automaticamente la visione del video.

INTESTAZIONE ENTE: ☐ **Ente Pubblico** ☐ **Società/Altro** ☐ **Privato**

CHIEDE DI FAR PARTECIPARE:

Partecipante Sig. _____

Ruolo ricoperto e qualifica _____

Tel./Cell. _____ **Cod. Fiscale** _____ **E-mail**_____

Partecipante Sig. _____

Ruolo ricoperto e qualifica _____

Tel./Cell. _____ **Cod. Fiscale** _____ **E-mail**_____

INTESTARE FATTURA A Ente: _____

Indirizzo _____

C.A.P. _____**Località**_____ **Prov** _____

Partita IVA / Codice Fiscale: _____

Telefono _____/_____ **E-mail:** _____

Determina o buono d'ordine n° _____ Importo complessivo € _____

Impegno di spesa n° _____ Importo complessivo € _____

CIG: _____ Codice univoco: _____

Si dichiara di aver preso visione dell'informativa disponibile su www.formel.it sul trattamento dei dati personali e le informazioni di cui all'art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 e dell'art. 15 dello stesso, e in merito al trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità indicate nella informativa stessa e al trattamento dei dati personali inerenti la registrazione di immagini, audio e video durante la formazione in e-learning per le finalità e con le modalità indicate nella informativa stessa:

☐ SI - (si esprime consenso) ☐ NO - (non si esprime consenso)
Si precisa che in caso di diniego del consenso non potrebbero essere erogati, in tutto o in parte, i servizi o i corsi richiesti.

Codice Promozionale _____ **Note** _____

Data _____ **Firma e Timbro** _____