



Anzola dell'Emilia, 18 dicembre 2018

**MASTER INTENSIVO TEORICO – PRATICO IN TECNICHE DI COMUNICAZIONE
NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI E LA GESTIONE DEL CLIENTE FRONT-OFFICE E TELEFONICA**

SEDE: BOLOGNA, 31 GENNAIO 2019 ore 9.30 -16.30

hotel Mercure di fronte Stazione FF.SS. centrale

– POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni: 23.01.2019

Anche in MEPA

Rivolto a: operatori di aziende pubbliche e private di URP e front-office, uffici di accoglienza, uffici di contatto diretto con l'utenza, uffici reclami; altri operatori dei servizi alla persona (socio-assistenziali residenziali, domiciliari, a diretto contatto con famigliari e ospiti delle strutture, quali assistenti sociali, coordinatori dei servizi, responsabili di nucleo e gruppi di lavoro e progetto). Per gli argomenti, il corso si rivolge anche ai responsabili delle risorse umane e a coloro che fanno parte di gruppi di lavoro anche interdisciplinare - Corso tutelato dal diritto d'autore. Per informazioni e interventi formativi presso gli enti, telefonare a 3384621905, 3391307697, 3738353525 - Dott.ssa Franca Berti.

PROGRAMMA: la comunicazione interna ed esterna all'ente/azienda; il rapporto con l'utente e con il cliente; il contesto lavorativo di riferimento e gli stili di comunicazione; accogliere l'utente o il cliente; saper distinguere fra relazione, contenuto, problema; aumentare l'efficacia e l'efficienza della propria comunicazione; imparare a semplificare la comunicazione verbale in relazione al contenuto da trasmettere agli altri in contesti lavorativi con tempi di risposta definiti; la check-list delle risposte e delle domande e l'uso della parafrasi; le tecniche di comunicazione per la gestione del conflitto e la comunicazione emozionale; comunicare in situazioni di urgenza ed emergenza: la forza della propria creatività; come individuare i propri canali di comunicazione come punti di forza o di debolezza; il metodo per trasformare la comunicazione negativa in comunicazione positiva attraverso la scelta delle parole; la comunicazione con utenti difficili: gestione del canale del silenzio attivo per evitare l'escalation del conflitto; imparare a rispettare il ruolo proprio e quello degli altri nella comunicazione e nell'organizzazione del lavoro; ESEMPLIFICAZIONI ED ESERCITAZIONI che verteranno in particolare su: le differenti modalità di approccio e gestione della comunicazione nei diversi contesti organizzativi dei partecipanti; la consapevolezza della propria comunicazione e il percorso di crescita e miglioramento da mettere in atto.

DOCENTE: Dott.ssa Franca Berti, formatore, valutatore di performance, docente in materia, esperta gestione e organizzazione delle risorse umane per pubbliche amministrazioni, società pubbliche e private. Terzo settore; relazione e comunicazione interpersonale e prevenzione del conflitto, mediatore civile; **Costo a persona (oltre IVA se dovuta e oltre bollo di euro 2,00 addebitato in fattura in caso di esenzione IVA)**, comprensivo di coffee-break e materiale didattico predisposto specificatamente dai docente su cartaceo e/o CD: **euro 169,00 (oltre IVA)** direttamente il giorno d'inizio; **euro 190,00** negli altri casi CON BONIFICO su ccb dedicati - Sconto 10 per cento dalla seconda persona. Per chi non potesse frequentare, l'iscrizione dà diritto comunque a ricevere il materiale didattico. Per la fattura, specificare se elettronica e ogni dato necessario per l'emissione. Viene rilasciato ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE

ISCRIZIONE (impegnativa per l'Ente: **ENTRO il 23.01.2019**, a mezzo fax 051 6504570 o e-mail 3f@3f-former.it o PEC (3f-former@pec.it) specificando il numero degli iscritti e la modalità di pagamento prescelta. Causa evidenti impegni organizzativi, si precisa che eventuali rinunce all'iscrizione, devono pervenire entro la predetta scadenza. Se effettuate o pervenute successivamente, per qualsiasi causa, anche di forza maggiore, non vengono accettate e la quota dovrà essere comunque versata per intero. La mancata partecipazione dell'iscritto agli incontri per qualsiasi motivo anche di forza maggiore comporta comunque il pagamento dell'intera quota, indipendentemente dal numero delle assenze. Viene garantito l'invio del materiale distribuito. Le iscrizioni possono essere effettuate anche telefonicamente e perfezionate successivamente mediante invio del fax utilizzando il modulo d'iscrizione in calce. La 3F -

3F – FORMER S.R.L. – Servizi di formazione e consulenza per l'impresa e la pubblica amministrazione –
via Lunga 11 - 40011 Anzola dell'Emilia (BO) - tel. 051 731984 - fax 051 6504570

REA BO 424670 - C.F. e P.IVA 02240621207 - e-mail: 3f@3f-former.it – 3f-former@pec.it; www.3f-former.it

Former s.r.l. si riserva in qualsiasi momento di annullare o rinviare il corso. Nel caso in cui il corso venga annullato, verrà rimborsata all'Ente la quota di partecipazione se già versata, salvo diversi accordi fra le parti. **In ogni caso l'interessato è tenuto a informarsi preventivamente della disponibilità dei posti, dell'avvenuta iscrizione e dell'effettivo svolgimento del corso** (tel. 051731984, 3391307697, 3384621905).

3F FORMER s.r.l.- L'amministratore unico – Dott.ssa Franca Berti

MODULO DI ISCRIZIONE inviare a 3F FORMER s.r.l. per FAX **051 6504570** o per e mail: **fberti@3f-former.it; 3f@3f-former.it**; 3f-former@pec.it

MASTER INTENSIVO TEORICO – PRATICO IN TECNICHE DI COMUNICAZIONE NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI E LA GESTIONE DEL CLIENTE FRONT-OFFICE E TELEFONICA - BOLOGNA, 31.01.2019 ore 9.30 -16.30 - hotel Mercure di fronte Stazione FF.SS. centrale - POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni: 23.01.2019
- Per informazioni e preiscrizioni telefoniche: 3391307697 oppure 3384621905 - 3738353525

Partecipanti (numero e nominativi).....

Dati per la fattura: Denominazione ente
sede fiscale: (via, numero civico, CAP, città)

P. IVA Codice fiscale

PER COMUNICAZIONI:

FAX TEL. E-MAIL

MODALITA' DI PAGAMENTO a ricevimento comunicazione per fax dell'effettivo svolgimento del corso (indicare quella scelta): Non soggetto a CIG. **Costo a persona (oltre IVA se dovuta e oltre bollo di euro 2,00 addebitato in fattura in caso di esenzione IVA)**, comprensivo del materiale didattico predisposto specificatamente dai docente su cartaceo e/o CD:

euro 169,00 (oltre IVA) direttamente il giorno d'inizio o bonifico anticipato;

euro 190,00 negli altri casi CON BONIFICO su ccb dedicati entro 60 gg. ricevimento fattura

Sconto 10 per cento dalla seconda persona.

Con l'invio dell'iscrizione, il partecipante garantisce la regolare copertura finanziaria della spesa conseguente all'iscrizione, spese di versamento comprese e i tempi di pagamento indicati. L'assenza del partecipante iscritto per qualsiasi causa comporta comunque il pagamento dell'intera quota. Per chi non potesse frequentare l'iscrizione dà diritto comunque a ricevere il materiale didattico. Per la fattura, specificare se elettronica e ogni dato necessario per l'emissione. Eventuali rinunce d'iscrizione, dovute a qualsiasi causa anche di forza maggiore, non potranno essere accettate se perverranno successivamente alla data di scadenza e la quota dovrà essere comunque versata per intero. **In ogni caso l'interessato è tenuto a informarsi preventivamente della disponibilità dei posti, dell'avvenuta iscrizione e dell'effettivo svolgimento del corso** (tel. 051731984, 3391307697, 3384621905).

Data, Timbro e firma per adesione e accettazione di tutte le condizioni descritte sopra e nella proposta

.....

3F – FORMER S.R.L. – Servizi di formazione e consulenza per l'impresa e la pubblica amministrazione –
via Lunga 11 - 40011 Anzola dell'Emilia (BO) - tel. 051 731984 - fax 051 6504570

REA BO 424670 - C.F. e P.IVA 02240621207 - e-mail: **3f@3f-former.it** – 3f-former@pec.it; www.3f-former.it