



## MASTER INTENSIVO DI DUE GIORNATE

### TECNICHE DI COMUNICAZIONE PER L'OPERATORE ADDETTO ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL PUBBLICO

(URP, uffici di accoglienza, uffici di contatto diretto con l'utenza, uffici reclami, front-office)

**Bologna, 29 settembre e 30 settembre 2017 (totale 12 ore)**

Hotel Mercure (di fronte alla Stazione Ferroviaria Bologna Centrale)

**ORARIO: 29 .9.2017: 9.30 – 16.30 (con breve interruzione per coffee break); 30.9.2017: 9,30 – 14,30  
– POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni al Master: 23.9.2017**

Il corso è tutelato dal diritto d'autore. Può essere organizzato anche presso l'ente, con possibilità di procedere a un'analisi di casi specifici. Per qualsiasi informazione: 3384621905, 3391307697, 3738353525 (Dott.ssa Franca Berti).

**A CHI È RIVOLTO:** Addetti al front office e all'ufficio relazioni con il pubblico, coordinatori di servizi, addetti al marketing, di enti ed amministrazioni pubbliche, imprese e aziende private.

**PROGRAMMA TEORICO-PRATICO: FRONT OFFICE E A CONTATTO CON IL CLIENTE-UTENTE:** Tecniche di relazione e comunicazione non conflittuale nel rapporto con il pubblico; aspetti teorici ed elementi di pratica applicativa in simulazione diretta in aula; imparare a concentrarsi sul problema da affrontare, per imparare a gestire la relazione con l'utente; il linguaggio della comunicazione telefonica e frontale allo sportello; le differenti modalità di approccio e gestione della comunicazione; la scelta e l'uso delle parole da usare e quelle da evitare nelle risposte e nelle domande da parte dell'operatore di front-office; le parole positive e le parole negative: saperle scegliere e saperle utilizzare per definire la strategia di comunicazione e non cadere nelle trappole della comunicazione che portano al conflitto verbale e non verbale; imparare a gestire il tempo di risposta per evitare il conflitto in chi aspetta in fila allo sportello; la gestione del canale del silenzio attivo per evitare l'escalation del conflitto; saper ascoltare; sapere osservare; le tecniche di comunicazione per la gestione dell'aggressività dell'utente; esemplificazioni, esercitazioni e simulazioni in aula. DOCENTE: dott.ssa **FRANCA BERTI** - esperto in materia di gestione e organizzazione del personale, relazione e comunicazione interpersonale e prevenzione del conflitto, mediatore per la risoluzione delle controversie; comunicatore professionale.

**QUOTA D'ISCRIZIONE: COSTO ISCRIZIONE AL MASTER A PERSONA OLTRE IVA se dovuta.** (In caso di IVA esente va aggiunto il costo del bollo di euro 2,00 sul totale della fattura) **euro 300,00 per pagamenti in contanti o assegni bancari, circolari non trasferibili direttamente il giorno del corso; euro 350,00 se con modalità diverse. Per pagamenti con bonifico anticipato, previ accordi.** Tracciabilità assoluta da 3F FORMER SRL. Non si tratta di appalto e quindi no CIG - PER ISCRIVERSI: inviare il modulo d'iscrizione a 3F FORMER srl. fax 0516504570 o [3f-former@pec.it](mailto:3f-former@pec.it) oppure previ accordi anche per e-mail: [3f@3f-former.it](mailto:3f@3f-former.it). (modulo scaricabile anche dal sito [www.3f-former.it](http://www.3f-former.it);  
LA FATTURA E L'ATTESTATO VENGONO CONSEGNATI AL PARTECIPANTE IL GIORNO DEL CORSO, fatti salvi i casi di fatturazione elettronica.

**ISCRIZIONE (impegnativa per l'Ente):** Specificare il numero degli iscritti al Master o alle singole giornate e la modalità di pagamento prescelta. Le iscrizioni possono essere effettuate dopo la scadenza nei limiti dei posti disponibili. Le rinunce d'iscrizione, dovute a qualsiasi causa, anche di forza maggiore, devono essere effettuate esclusivamente per fax o pec entro la data di scadenza delle iscrizioni e non verranno accettate se perverranno successivamente alla predetta scadenza e la quota dovrà essere comunque versata per intero, senza compensazione o recupero. L'iscritto avrà comunque diritto a ricevere il materiale didattico distribuito. E' comunque possibile sostituire l'iscritto anche il giorno stesso del corso. Le iscrizioni possono essere effettuate anche telefonicamente e perfezionate successivamente entro la scadenza con l'invio del modulo di iscrizione (se ritenuto opportuno, potrà essere utilizzato il modulo seguente). Verrà data comunicazione all'iscritto dell'effettivo svolgimento del corso al fax indicato nella scheda d'iscrizione. Nell'interesse dell'iscritto si consiglia di informarsi preventivamente della disponibilità dei posti e dell'effettivo svolgimento del corso (tel. 051731984, 3391307697, 3384621905).

Ringrazio per l'attenzione e saluto cordialmente. - 3F FORMER s.r.l.- Dott.ssa Franca Berti cell. 3391307697

MODULO DI ISCRIZIONE – DA INVIARE per FAX 0516504570 o pec: [3f-former@pec.it](mailto:3f-former@pec.it)  
o e-mail: [3f@3f-former.it](mailto:3f@3f-former.it); [fberti@3f-former.it](mailto:fberti@3f-former.it)

**MASTER INTENSIVO in TECNICHE DI COMUNICAZIONE PER L'OPERATORE ADDETTO ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL PUBBLICO** (URP, uffici di accoglienza, uffici di contatto diretto con l'utenza, uffici reclami, front-office) **Bologna, 29 e 30 settembre 2017 (totale 12 ore)** Hotel Mercure (di fronte alla Stazione FF.SS. Bologna Centrale); 29 settembre: orario 9.30 – 16.30 (**con breve interruzione per coffee break**); 30 settembre: orario 9,30 – 14,30 - POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni al Master: 23.9.2017. **QUOTA D'ISCRIZIONE: COSTO ISCRIZIONE AL MASTER A PERSONA OLTRE IVA se dovuta.** (In caso di IVA esente va aggiunto il costo del bollo di euro 2,00 sul totale della fattura) **euro 300,00 per pagamenti in contanti o assegni bancari, circolari non trasferibili direttamente il giorno del corso; euro 350,00 se con modalità diverse**

■ Partecipanti (indicare numero, nominativo se possibile)

.....  
**Per l'intestazione della fattura, indicare (dati obbligatori):**

denominazione ente/azienda .....

sede fiscale: VIA E N. CIVICO .....

CAP. ....CITTA' .....

C.F. ....

P. IVA.....

**PER COMUNICAZIONI:**

FAX ..... TEL. .... E-MAIL .....

**MODALITA' DI PAGAMENTO** (barrare le caselle). La fattura viene consegnata al partecipante, salvo diversi accordi e in caso di fatturazione elettronica ove prevista:

- DIRETTAMENTE IL GIORNO DEL CORSO:**    **A.**    contanti                    **B.** assegno circolare o bancario non trasferibile intestato 3F FORMER srl
- Con modalità diverse entro 60 gg.:**
- LE SPESE SONO SEMPRE A CARICO DI CHI VERSA. In caso di spese trattenute sull'importo nominale della fattura, la fattura risulta non pagata e dovrà essere effettuato un pagamento integrativo a saldo. Assumere adeguato impegno di spesa e specificarlo al Tesoriere
- Per chi è iscritto al corso periodico del personale sconto del 20%**
- L'assenza dell'iscritto il giorno del corso per qualsiasi causa anche di forza maggiore comporta comunque il pagamento dell'intera quota. L'assenza non può essere recuperata. E' comunque possibile sostituire l'iscritto anche il giorno stesso del corso. Eventuali rinunce d'iscrizione potranno essere effettuate esclusivamente per fax o PEC entro la data di scadenza delle iscrizioni. Non verranno accettate se perverranno, per qualsiasi motivo, anche di forza maggiore, successivamente alla data di scadenza e la quota dovrà essere comunque versata per intero a ricevimento fattura. Il corso potrà essere annullato o rinviato in qualsiasi momento. Il pagamento se avvenuto verrà restituito, salvo diversi accordi.

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

.....