



MASTER INTENSIVO DI UNA GIORNATA DA SVOLGERSI IN HOUSE

IN SEDE INDIVIDUATA DALL'ACQUIRENTE

TECNICHE DI RELAZIONE

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).

PROGRAMMA: Tecniche di relazione e comunicazione non conflittuale nel rapporto con il pubblico; la scelta e l'uso delle parole da usare e quelle da evitare nelle risposte e nelle domande; saperle utilizzare per definire la strategia di comunicazione e non cadere nelle trappole della comunicazione che portano al conflitto verbale; imparare a gestire il tempo di risposta, saper cogliere il momento per evitare l'escalation del conflitto; tecniche di comunicazione per la gestione dell'aggressività dell'utente; esemplificazioni, esercitazioni e simulazioni in aula.

DOCENTE: Dott.ssa FRANCA BERTI, formatore, esperto comunicazione, gestione e organizzazione dei servizi e del personale di ASP, II.PP.AA.BB., Comuni e altre P.A. cooperative sociali, fondazioni, aziende speciali, società partecipate e privati; mediatore conciliatore accreditato Ministero Grazia e Giustizia, CCIAA di Bologna; Organismo Indipendente di Valutazione; nucleo di valutazione monocratico, autrice in materia, già funzionario CORECO, dirigente sindacale, amministratore pubblico, dirigente-temporary manager risorse umane, economiche finanziarie.

SEDE: a carico dell'acquirente (sedie con ribaltina o sedie e tavoli, lavagna, parete bianca, video proiettore).

Numero dei partecipanti: max n. 20 persone.

Costo: Euro 1.600,00 oltre iva se dovuta. Comprensivo di materiale (a carico del fornitore).

Pagamento 60 gg a ricevimento fattura cartacea o elettronica.