



**MASTER TEORICO-PRATICO CORSO AVANZATO IN TEORIA E TECNICA DI COMUNICAZIONE
NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI E LA GESTIONE DEL CLIENTE FRONT-OFFICE**

Bologna, 22 marzo 2023, ore 9,30 – 13,30; 14,15 - 16,15
Hotel Mercure di fronte FF.SS. stazione Centrale

Posti limitati I posti disponibili vengono assegnati secondo la data di arrivo delle iscrizioni. a mezzo e-mail 3f@3f-former.it o PEC (3f-former@pec.it)

ISCRIZIONE impegnativa per l'iscritto: **ENTRO il 14 marzo 2023**

PROGRAMMA (gli argomenti verranno trattati in modo integrato e interattivo con i partecipanti nel corso dell'incontro): le teorie sulla comunicazione interpersonale e la loro potenzialità di applicazione pratica nel contesto relazionale lavorativo e privato; riconoscere i propri canali di comunicazione abituali e migliorarli o modificarli, in base ai propri punti di forza o di debolezza comunicativa e al contesto; riconoscimento e gestione della propria emozionalità comunicativa; la tecnica della parafrasi per comprendere e farsi comprendere per rispondere ai bisogni dell'utente e cliente; le tecniche da applicare per evitare di sovrapporsi al proprio interlocutore e smettere di ascoltare, in particolare durante le riunioni e nel rapporto diretto al front-office; le tecniche del silenzio attivo; concentrarsi sull'obiettivo dell'utente e farlo emergere; adottare le tecniche di comunicazione per ridurre i tempi di permanenza dell'utente allo sportello o al telefono. **ESERCITAZIONI PRATICHE E SIMULAZIONI INTEGRATE CON I PARTECIPANTI, IN APPLICAZIONE DELLA PARTE TEORICA.**

DOCENTE: **dott.ssa FRANCA BERTI**, formatore, comunicatore professionale; mediatore civile per la risoluzione alternativa delle controversie Ministero Grazia e Giustizia; 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

MODALITA' DI PAGAMENTO: **Costo a persona (oltre IVA se dovuta e in caso di IVA ESENTE oltre pagamento del bollo di euro 2,00 addebitato in fattura all'ente partecipante. Non sono ammessi pagamenti parziali non corrispondenti al totale della fattura elettronica emessa e recapitata tramite SID, né la fattura può essere rifiutata dall'ente in caso di esenzione IVA, per addebitare il bollo alla 3F FORMER srl. La P.A. è tenuta ad impegnare tutta la spesa necessaria per la partecipazione):**

- euro 189,00 con bonifico anticipato al momento della conferma da parte di 3F FORMER srl o direttamente il giorno d'inizio (solo previ accordi);
- euro 200,00 negli altri casi CON BONIFICO su ccb dedicati
- Sconto 10 per cento dalla seconda persona dello stesso ente

Viene rilasciato **ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE**

ISCRIZIONE (impegnativa per l'Ente: **ENTRO il 14.03.2023**, a mezzo 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 per qualsiasi motivo anche di forza maggiore comporta comunque il pagamento dell'intera quota. E' possibile sostituire l'iscritto in qualsiasi momento, anche il giorno stesso del corso. Le iscrizioni possono essere effettuate anche telefonicamente e perfezionate successivamente mediante invio del

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 - P.IVA 02240621207 - e-mail: 3f@3f-former.it - <http://www.3f-former.it>

modulo d'iscrizione in calce. La 3F - 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'interessato 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, 3738353525).

.....

MODULO DI ISCRIZIONE da inviare **per e mail: 3f@3f-former.it** ; o 3f-former@pec.it MASTER TEORICO-PRATICO IN TEORIA E TECNICA DI COMUNICAZIONE NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI E LA GESTIONE DEL CLIENTE **FRONT-OFFICE** – CORSO AVANZATO, Bologna, 22 marzo 2023, ore 9,30 – 13,30; 14.15 - 16,15 - Hotel Mercure di fronte Stazione FF.SS. Centrale - POSTI LIMITATI – scadenza iscrizioni: 14.03.2023 - Per informazioni e preiscrizioni telefoniche: 3391307697 oppure 3738353525. I posti disponibili vengono assegnati secondo la data di arrivo delle iscrizioni.

Partecipanti (numero e nominativi)

.....

Indicare tutti i dati per l'invio della fattura elettronica:

Intestazione della fattura denominazione

.....

sede fiscale: (via, numero civico, CAP, città)

.....

P. IVA Codice fiscale

PER COMUNICAZIONI indicare:

FAX TEL. E-MAIL

MODALITA' DI PAGAMENTO Costo a persona (oltre IVA se dovuta e oltre pagamento del bollo di euro 2,00 addebitato in fattura al partecipante in caso di esenzione IVA. Non sono ammessi pagamenti parziali non corrispondenti al totale della fattura elettronica inviata tramite SID, né la fattura può essere rifiutata dall'ente in caso di esenzione IVA, per addebitare il bollo alla 3F FORMER srl. La P.A. è tenuta ad impegnare tutta la spesa necessaria per la partecipazione) e materiale didattico predisposto specificatamente dai docente su cartaceo e/o CD:

- **euro 189,00 con bonifico anticipato al momento della conferma da parte di 3F FORMER srl** o direttamente il giorno d'inizio (solo previ accordi);
- **euro 200,00** negli altri casi CON BONIFICO su ccb dedicati
- Sconto 10 per cento dalla seconda persona dello stesso ente.

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. E' possibile in ogni momento sostituire l'iscritto con altra persona, anche il giorno stesso del corso. 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 al ricevimento della fattura elettronica. **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, 3738353525).

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