

Ai direttori generali, ai dirigenti, ai responsabili e agli operatori degli uffici del personale e Front-Office

Giornata formativa

***IL FRONT-OFFICE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE:
GESTIRE LE RICHIESTE ED I COMPORTAMENTI DELL'UTENTE***

L'efficienza di ogni organizzazione è legata al buon funzionamento dei flussi comunicativi: esterno/interno. interno/interno. interno/esterno.

4 Sedi

- **Desenzano del Garda (BS) 23 maggio 2011**
Hotel Europa (Lungolago C. Battisti, 71)
- **Alessandria 24 maggio 2011**
Hotel Alli Due Buoi Rossi (Via Cavour, 32)
- **Este (PD) 25 maggio 2011**
Fondazione Accademia Artigianato artistico (Via Francesconi, 2)
- **Bologna 26 maggio 2011**
Hotel Mercure (di fronte alla stazione FF.SS. BOLOGNA CENTRALE)

orario 9.00 – 16.00

Relatore:

Dott. LORIS DAL POZ

Psicologo del Lavoro, docente e consulente in ambito "organizzazione ed erogazione dei servizi offerti" presso: USL provinciali di Treviso, Padova, Venezia, Verona, Vicenza, Mantova - acquedotti di Vicenza, San Donà, Padova - aziende Industrie Cotto Possagno, Iceberg, Aeroporto di Treviso, Battistella, Diadora, Casa di Cura di Monastier - aziende di servizi APS, Sodea, SEA, Acea Pinerolese, Acegas APS - enti Unindustria Treviso, Formindustria Trieste, IAL FVG, ASCOM Treviso Vicenza Venezia.
Ha all'attivo oltre 18.000 ore di docenza/consulenza.

Finalità del corso:

Il **front-office**, è il punto di partenza del processo organizzativo in ogni azienda.
La corretta raccolta, indagine e somministrazione delle informazioni presso l'utente, ed il loro smistamento efficace verso il back-office, sono essenziali per il miglioramento dei servizi offerti e l'ottimizzazione dei processi.

A chi si rivolge:

Personale con un ruolo di accoglienza, informativo e di assistenza nei confronti del cittadino

Durata:

7 ore

Programma del corso

- il cliente esterno ed il cliente interno: il funzionamento dei flussi comunicativi
- chi è l'utente del servizio: analisi dei bisogni e delle aspettative e sua definizione
- fornire una buona impressione per favorire un ottimo ascolto
 - l'immagine aziendale
 - ottenere un atteggiamento positivo nei confronti propri e dell'azienda
 - come oltrepassare i filtri
- gestire le attese
- raccogliere le informazioni in modo efficace
- fornire le informazioni in modo efficace, con attenzione alle caratteristiche di apprendimento e conoscenza dell'utente
- come riportare i messaggi all'interno dell'azienda
- relazionarsi alle diverse tipologie di comportamenti, sia al telefono sia di persona
 - aggressivo, logorroico, timido, confusionario, pignolo, impaziente, altro
 - gestire l'ansia dell'utente
- contenere e canalizzare positivamente la propria ansia nella comunicazione
- prevenire il malcontento
- allenarsi a gestire le provocazioni e i tentativi

- di negoziazione/manipolazione
- la risposte giuste da dare
- le risposte dannose
- la telefonata: riceverla, farla, cose da dire e da non dire
- organizzare in modo adeguato le attività con il back-office
 - problemi tipici nella collaborazione e loro soluzione
 - verificare l'andamento del processo al fine di garantire all'utente quanto promesso
- presentare un un servizio

ORARI:

9:00: Registrazione partecipanti
 9:15: Inizio Lavori
 11:00: Coffee break
 13:00: Pausa Pranzo
 14:30: Riapertura lavori
 16:00 Chiusura dei lavori

Come iscriversi:

Inviando la scheda di adesione a mezzo **fax al n. 049 8070993.**

Le iscrizioni dovranno pervenire entro cinque giorni dalla data del convegno.

Verrà inviata la conferma dell'avvenuta iscrizione via fax.

Quota di iscrizione

La quota di iscrizione è fissata in euro **150,00** + I.V.A. (se dovuta) a persona, a giornata.

La quota comprende il coffee break ed il pranzo e l'eventuale documentazione messa a disposizione dal relatore.

Riduzioni:

15% di sconto per partecipazioni multiple (stessa persona a più giornate e/o più persone dello stesso ente; riduzione a partire dalla seconda persona e/o giornata)

Disdetta

Ogni disdetta dovrà pervenire entro tre giorni dal convegno. Oltre tale data l'importo verrà comunque fatturato.

Modalità di pagamento:

Bonifico bancario **al ricevimento della fattura** a favore di

PLUS SERVICES Srl

Banca d'appoggio:
 BANCA ANTONVENETA
 Ag. Giotto
 IBAN: IT 87 Z 05040 12106 000000904445

Per informazioni:

Plus Services Srl
 Tel. 049 8071777
 Fax 049 8070993
 Via della Croce Rossa 62 –
 35129 Padova

SCHEDA ISCRIZIONE DA INVIARE Via fax al numero 049 8070993

Giornata formativa
IL FRONT-OFFICE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

BARRARE LA SEDE E LA DATA PRESCELTE

DESENZANO del GARDA (BS) 23/05/2011
 ALESSANDRIA 24/05/2011

ESTE (PD) 25/05/2011
 BOLOGNA 26/05/2011

Nome _____

Cognome _____

Nome _____

Cognome _____

Ente _____

Indirizzo _____

Città _____

Cap _____ Prov. _____

P.I.
 Tel. () _____

Fax () _____

Email _____

Esente IVA Si No

Gli Enti Pubblici che sono esenti dal versamento IVA, ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72 e della legge 537/93, devono trasmettere dichiarazione di esenzione.

Informativa ex Dlgs 196/2003 – Tutela della Privacy
 I dati personali raccolti con questa scheda sono trattati per l'iscrizione all'iniziativa, per elaborazioni di tipo statistico e per l'invio di future comunicazioni con modalità, anche automatizzate, strettamente necessarie a tali scopi. Il conferimento dei dati serve per l'esecuzione del servizio. Titolare del trattamento è Confservizi Veneto – Via della Croce Rossa 62 – 35129 PADOVA. Lei potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Dlgs 196/2003 (accesso, integrazione, correzione, opposizione, cancellazione) scrivendo alla suddetta Associazione.
 Letta l'informativa, con la consegna della presente scheda consento al trattamento dei miei dati personali con le modalità e per le finalità indicate nella stessa informativa. Attraverso il conferimento dell'indirizzo e-mail, del numero di telefax e/o del numero di telefono (del tutto facoltativo) consento all'utilizzo di questi strumenti per l'invio di eventuali comunicazioni future.

Timbro e Firma _____