



## **LA COMUNICAZIONE NEL FRONT OFFICE E LA GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL PUBBLICO**

---

### **WEBINAR – IN LIVE STREAMING**

**Codice MEPA:** AM202238

mercoledì, 08 Giugno 2022

**Relatore:**

**Dott. Stefano GRECO** – Psicologo, Formatore, Saggista.

### **Contenuti formativi**

- Il cittadino è il motivo del nostro lavoro! (Ricordiamocelo sempre)
- Ruolo professionale al Front Office: consapevolezza, motivazione ed energia
- Il rapporto con il pubblico: aspetti di comunicazione e relazione efficaci
- Focus sulla capacità di ascolto
- La gestione dell'emozione a contatto con il pubblico
- Benessere psicologico nel ruolo di Front Office: come svilupparlo
- Il piano d'azione individuale sviluppato in tre punti:

1) Cosa voglio continuare a fare

2) Cosa voglio evitare di fare

3) Cosa voglio iniziare a fare

### **Metodologia**

- Interazione costante docente-partecipanti, con domande e risposte
- Prove pratiche di interazione con il pubblico (role playing)
- Questionari e test di autovalutazione

### **DESTINATARI**

Personale addetto al Front Office e al rapporto con il pubblico

## **OBIETTIVI**

Alla conclusione del Modulo, i partecipanti saranno in grado di:

1. Comprendere ed applicare i principi fondamentali che regolano l'efficacia del rapporto con il pubblico sul piano della comunicazione e della qualità del servizio.
2. Rafforzare la consapevolezza di ogni addetto sul proprio modo di interpretare il ruolo professionale, al fine di qualificare sempre l'immagine dell'ente.

## **ORARIO DI SVOLGIMENTO**

9.00-13.00

## **NOTE**

### **QUOTA DI PARTECIPAZIONE**

**Primo partecipante - € 290**

**Secondo e terzo partecipante - € 250**

**A seguire - € 230**

La quota comprende: accesso all'aula virtuale, materiale didattico, attestato di partecipazione e replay del corso per 30 giorni dalla data di svolgimento del corso (su richiesta)

**La quota di partecipazione varia in base al numero di partecipanti di ciascuna Amministrazione**

**Le quote si intendono ad utente + IVA (se dovuta)**

(Se la fattura è intestata ad Ente Pubblico, la quota è esente IVA, ai sensi dell'art. 10, D.P.R. n. 633/72)

(Si applica il bollo di € 2 a carico del cliente per fattura esclusa IVA di valore superiore a € 77,47)

**Sconto del 10% sulle quote di cui sopra alle iscrizioni effettuate entro 5 giorni dalla data del corso.**

### **INTEGRAZIONE DELLA FORMAZIONE CON L'OFFERTA ON-DEMAND**

E' possibile acquistare il **replay** di uno dei corsi già realizzati aggiungendo **50 euro** alla quota di partecipazione.

Per l'elenco dei corsi consultare, previa registrazione, la nostra piattaforma digitale su: [www.operapa.it/learning](http://www.operapa.it/learning)

La fruizione del replay dà comunque diritto all'attestato di partecipazione relativo al corso on-demand scelto.

Per maggiori info rivolgersi alla segreteria: 0804676784

### **MODALITÀ DI ISCRIZIONE**

E' possibile iscriversi al corso telematicamente accedendo al sito [www.operabari.it](http://www.operabari.it), entrando nella sezione specifica del corso ed utilizzando il tasto "iscriviti on-line" presente in fondo alla pagina.

Diversamente è possibile contattare i nostri uffici:

[segreteria@operabari.it](mailto:segreteria@operabari.it)

0804676784

### **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Versamento della quota con bonifico bancario intestato a OperA SRL

BPER BANCA – IT57D0538704005000043104884

INTESA SAN PAOLO – IT59U0306941753100000002114

### **TEST DI VALUTAZIONE DEL'APPRENDIMENTO (OPZIONALE)**

E' possibile richiedere la somministrazione del test di verifica dell'apprendimento per il rilascio dell'attestato di superamento con profitto del corso.

n.b. La richiesta dovrà pervenire entro tre giorni dalla data del corso.

### **FRUIZIONE E REQUISITI TECNICI**

## ● **Registrazione in piattaforma**

Per accedere al corso è necessario, qualora non già presenti, registrarsi alla piattaforma cui accedere dalla sezione "area riservata" del sito di OperA ([www.operabari.it](http://www.operabari.it)) oppure direttamente dal seguente link [www.operapa.it/learning](http://www.operapa.it/learning).

Diversamente i nostri operatori provvederanno ad effettuare la registrazione in piattaforma ed una email avviserà l'iscritto inviando le credenziali di accesso all'indirizzo indicato in fase di iscrizione al corso. L'indirizzo email corrisponderà al nome account per accedere alla piattaforma.

La password è strettamente personale e non nota ai nostri operatori. In caso di smarrimento utilizzare l'apposita funzione oppure rivolgersi ai nostri uffici.

## ● **Accesso al corso**

Una volta effettuata la registrazione in piattaforma una seconda email confermerà invece la possibilità di accedere nella sezione specifica del corso dove l'utente troverà il pulsante per collegarsi al webinar e le altre funzionalità (download del materiale didattico, dell'attestato di partecipazione, questionario della qualità, domande al docente e accesso al replay). Nella stessa email sono contenute tutte le istruzioni di fruizione dell'attività formativa.

## ● **ZOOM**

E' consigliato dotarsi del software o dell'app di ZOOM sul dispositivo su cui si seguirà il corso.

E' fondamentale non utilizzare una VPN specie perché la piattaforma è fruibile da qualunque dispositivo connesso ad internet.

Per maggiori informazioni e assistenza è possibile rivolgersi alla segreteria di Opera al numero 0804676784

