

VALORE PA - AVVISO DI SELEZIONE E RICERCA DI CORSI DI FORMAZIONE - 2022**COMUNICAZIONE E ASCOLTO EFFICACE**

Soggetto proponente: Unimarconi con 24ORE Business School

Area tematica oggetto dell'iniziativa formativa: Comunicazione efficace: utilizzo dei nuovi mezzi di comunicazione pubblica con i cittadini attraverso un approccio innovativo. Regole e strumenti per comunicare attraverso i social - Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni.

Livello: 1

Durata: 40 ore (5 giornate da 8 ore)

Modalità di erogazione: Live Streaming (a distanza)

Direttore del corso: Ernesto William De Luca

Docenti: Tommaso Saso - Simone La Bella

Obiettivi formativi del corso:

Gli obiettivi formativi del corso sono quelli di migliorare le capacità socio-relazionali e di interazione attraverso l'apprendimento e l'utilizzo di specifiche tecniche di comunicazione, finalizzate al raggiungimento del risultato atteso, essere in grado di utilizzare i nuovi mezzi di comunicazione pubblica con i cittadini attraverso un approccio innovativo, applicare le regole e gli strumenti per comunicare attraverso i social, saper ascoltare in modo efficace.

Indicatori di output

I partecipanti alla fine del corso saranno in grado di:

- comunicare in maniera efficace attraverso i vari canali
- adottare e utilizzare strumenti che facilitino la cortesia e l'ascolto
- adottare modalità di lavoro in grado di aumentare i livelli di soddisfazione dell'utenza
- adottare modalità di lavoro in grado di ridurre i reclami formali e le lamentele
- organizzare le informazioni per gestire i contatti
- utilizzare tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti, anche attraverso i canali social

I partecipanti saranno coinvolti in ogni giornata in una sessione di esercitazione laboratoriale che avrà lo scopo di mettere in pratica quanto appreso nelle parti metodologiche trattate nelle ore di lezione frontale. Ciò permetterà di produrre in ogni giornata un elaborato di sintesi che contenga le modalità di attuazione di quanto appreso nel contesto lavorativo quotidiano, in modo conforme alle procedure vigenti in ciascun ente. Gli output saranno quindi cinque elaborati multimediali (testo, foto, video) dell'esercitazione contenenti esempi di comunicazione efficace, cose da fare e cose da evitare, raccontati direttamente dai protagonisti partecipanti al corso, assistiti dai docenti e tutor nel consolidamento degli apprendimenti

Indicatori di outcome

Potenziamento attività di comunicazione e verifica della maggiore comprensione degli utenti rispetto all'attività dell'Ente

Programma dettagliato

1° giornata

- Le basi della comunicazione
- Comunicazione e Ascolto
- I contenuti, i canali e i messaggi
- Gli errori più frequenti nella comunicazione e le buone pratiche
- Il contesto della comunicazione: one-to-one nei canali disponibili e one-to-many attraverso i canali social
- Organizzare le informazioni per gestire i contatti
- Comunicare in modo efficace attraverso i canali digitali emergenti
- Esercitazioni e laboratorio

2° giornata

- La comunicazione negoziale
- Le regole della negoziazione
- Il conflitto
- Le tecniche di gestione dei conflitti attraverso i canali social
- Esercitazioni e laboratorio

3° giornata

- La comunicazione scritta via mail, via chat e canali social
- Le basi per l'analisi e la stesura dei testi
- Lo storytelling e lo storytelling conversazionale
- Business Writing: comunicare via chat, via mail e via canali social
- La tecnica delle domande e la gestione dei flussi di conversazione end-to-end
- Esercitazioni e laboratorio

4° giornata

- La comunicazione telefonica integrata con la comunicazione digitale
- I fattori chiave e le tecniche della comunicazione al telefono
- Preparare la chiamata e organizzare le informazioni di supporto
- Le fasi della chiamata
- La gestione delle obiezioni
- La gestione dello stress
- Esercitazioni e laboratorio

5° giornata

- La comunicazione on line attraverso live-chat e video-chat
- Le basi della video-comunicazione: call one to one, one to many e many to many
- Prossemica, abbigliamento e postura
- Preparare la chiamata e organizzare le informazioni di supporto
- Esercitazioni e laboratorio