

**Percorso formativo Front Office chiavi in mano**  
**“La comunicazione con il cittadino”**

Cagliari, 21 febbraio 2013

**Programma della giornata**

**Docenti: Rosaria Apreda e Maria Vittoria Magli**

- 9.30 – 10.00 Accoglienza partecipanti e presentazione dell'attività
- 10.00 – 12.00 Elementi di struttura della Comunicazione  
Informazioni e criteri  
Esercitazione in triadi
- 12.00 – 13.30 Gli stili comunicazionali, canali e posizioni percettive  
Esercitazione sul vocabolario  
Ascolto attivo, uscire dalle etichette
- 13.30 – 14.30 Pausa pranzo
- 14.30 – 16.30 Simulate in triadi  
Presentazione e lancio dell'esercitazione

**Sede dell'incontro:**

*Aule CM3 e CM4 ex Clinica Aresu  
Via San Giorgio, 12 terzo piano  
Cagliari*