

## Front office chiavi in mano – Formazione di base

Percorso di formazione integrata

3<sup>a</sup> Edizione (23 gennaio – 14 marzo 2013)

### Modulo 1. LA COMUNICAZIONE PUBBLICA

- **Learning objects: La comunicazione pubblica** (tutoriali online 2 ore)  
I principi della comunicazione pubblica  
Fare comunicazione pubblica
- **Aula in presenza: Il modello di attenzione al cittadino del Network Linea Amica** (6 ore)  
*1 febbraio 2013 – Cagliari, Aula CM1 ex Clinica Aresu Via San Giorgio, 12 terzo piano*  
Presentazione del percorso formativo, patto didattico, gli strumenti e il tutoraggio  
Il modello di Linea Amica: ascolto, attenzione, linguaggio e accompagnamento  
Il ruolo delle reti nel miglioramento dei servizi di attenzione al cittadino  
Le fasi del processo di comunicazione: punti di forza e criticità  
Presentazione e avvio della prima esercitazione online: creazione dei gruppi di lavoro e avvio attività
- **Esercitazione online: Migliorare il processo di lavoro** (8 ore)  
Analisi delle macrofasi del processo di comunicazione  
Individuazione di eventuali azioni di miglioramento
- **Aula virtuale: Gli strumenti online per la formazione** (1 ora)
- **Aula virtuale: Migliorare il processo di lavoro** (1 ora)

### Modulo 2. LE PERSONE COMUNICANO

- **Learning objects: Le persone comunicano** (tutoriali online 4 ore)  
La comunicazione interpersonale  
I canali e gli strumenti  
Le forme e i contenuti
- **Aula in presenza: La comunicazione con il cittadino** (6 ore)  
*21 febbraio 2013 – Cagliari, Aule CM3 e CM4 ex Clinica Aresu Via San Giorgio, 12 terzo piano*  
La struttura della relazione e gli stili di comunicazione  
Strumenti di osservazione. Simulazione di casi  
Osservazione e analisi delle dinamiche relazionali
- **Esercitazione online: La comunicazione con il cittadino** (4 ore)
- **Aula virtuale: La comunicazione con il cittadino** (1 ora)

### Modulo 3. LE ORGANIZZAZIONI COMUNICANO

- **Learning objects: Le organizzazioni comunicano** (tutoriali online 4 ore)  
La comunicazione organizzativa  
L'organizzazione del Front Office  
L'organizzazione del Back Office
- **Aula in presenza: La gestione del rapporto con il cittadino** (6 ore)  
*5 marzo 2013 – Cagliari, Sala ex mensa del Cisapi Via Caravaggio Mulinu Becciu*  
Il mix di canali e strumenti  
Il CRM per registrare e analizzare le richieste dei cittadini  
Il KM per strutturare e classificare le informazioni utili a dare una risposta  
Presentazione e avvio dell'esercitazione online
- **Esercitazione online: La comunicazione dei servizi al cittadino** (8 ore)
- **Aula virtuale: Cercare informazioni della PA: uso avanzato dei motori di ricerca** (1,5 ore)
- **Aula virtuale: Web 2.0 e reti con i cittadini** (1,5 ore)
- **Aula in presenza: La Customer satisfaction** (6 ore)  
*14 marzo 2013 – Cagliari, Aula CM1 ex Clinica Aresu Via San Giorgio, 12 terzo piano*  
Modelli e strumenti per la valutazione della soddisfazione dei cittadini  
Un'esperienza di customer satisfaction