

## Percorso formativo Front Office chiavi in mano

### Il modello di attenzione al cittadino del Network Linea Amica

Cagliari, 1 febbraio 2013

#### Programma della giornata

- 9:30 – 9:45 Saluti e accoglienza dei partecipanti
- 9:45 – 10:30 Il progetto Linea Amica e il modello di attenzione al cittadino: ascolto, attenzione, linguaggio e accompagnamento.  
Il percorso formativo  
(**Roberta Chiappe**, Formez PA)
- 10.45 – 13:00 Il ruolo delle reti nell'ottica dell'attenzione al cittadino  
Le fasi del processo di comunicazione: punti di forza e criticità  
(**Nicoletta Levi**, Dirigente del Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Marketing – Comune di Reggio Emilia)
- 13:00 – 13:30 Presentazione dell'ambiente on line: strumenti, attività e modalità di svolgimento del corso  
(**Mary Sanna Artizzu**, Formez PA)
- 14.30 – 15:00 Presentazione e lancio dell'esercitazione on line  
(**Mary Sanna Artizzu**, Formez PA)
- 15.00 – 16:15 Costituzione dei gruppi di lavoro, nomina del referente e avvio dei lavori
- 16:15 – 16:30 Considerazioni finali e chiusura della giornata

#### Sede dell'incontro:

Aula CM1 ex Clinica Aresu  
Via San Giorgio, 12 terzo piano  
Cagliari