

## Front office chiavi in mano – Formazione di base

Percorso di formazione integrata

**2<sup>a</sup> Edizione (7 giugno – 27 luglio 2011)**

### **La comunicazione pubblica** (tutoriali online 2 ore)

I principi della comunicazione pubblica  
Fare comunicazione pubblica

### **Il modello di attenzione al cittadino del Network Linea Amica** (Aula in presenza 6 ore)

*15 giugno 2011, Palermo, sede del Dipartimento Funzione Pubblica della Regione Siciliana in Viale Regione Siciliana 2226*

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

### **Gli strumenti online per la formazione** (Aula Virtuale 1 ora)

### **Migliorare il processo di lavoro** (Esercitazione online 8 ore, Aula Virtuale 1 ora)

Analisi delle macrofasi del processo di comunicazione  
Individuazione di eventuali azioni di miglioramento

### **Le persone comunicano** (tutoriali online 4 ore)

La comunicazione interpersonale  
I canali e gli strumenti  
Le forme e i contenuti

### **La comunicazione con il cittadino** (Aula in presenza 6 ore, Esercitazione online 4 ore)

*29 giugno 2011 (sede da confermare)*

La struttura della relazione e gli stili di comunicazione  
Strumenti di osservazione. Simulazione di casi  
Osservazione e analisi delle dinamiche relazionali

### **Le organizzazioni comunicano** (tutoriali online 4 ore)

La comunicazione organizzativa  
L'organizzazione del Front Office  
L'organizzazione del Back Office

### **Gestione del rapporto con il cittadino** (Aula in presenza 6 ore)

*13 luglio 2011 (sede da confermare)*

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

### **Strumenti di condivisione della conoscenza** (Esercitazione online 8 ore, AV 3 ore)

La comunicazione online dei servizi al cittadino  
L'uso avanzato dei motori di ricerca  
Web 2.0 e reti con i cittadini

### **Customer satisfaction** (Aula in presenza 6 ore, Aula virtuale 1 ora)

*27 luglio 2011*

*(sede da confermare)*

Modelli e strumenti per la valutazione della soddisfazione dei cittadini  
Un'esperienza di customer satisfaction  
L'iniziativa *Mettiamoci la faccia*