

Front office chiavi in mano – Formazione di base

Percorso di formazione integrata

2^a 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*