

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

Palermo, 29 giugno 2011

**Programma della giornata**

**Docenti: Costanza Cuncu 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:**

*Dipartimento Funzione Pubblica*

*Viale Regione Siciliana, 2226*

*Palermo*