



A.N.U.S.C.A.

WEBINAR

## I Nuovi Professionisti del Front-Office

dedicato agli Operatori dei Servizi Demografici  
della Regione Friuli Venezia Giulia



Edizione 2021 1° LIVELLO (LIVELLO BASE)



LA COMUNICAZIONE:



*S'awvera*<sup>®</sup>

dott.ssa

Simona Staiz

# LA CHIAVE DELLA RELAZIONE CON IL CITTADINO



# WEBINAR

PER I NUOVI PROFESSIONISTI DEL FRONT OFFICE

## «COME APPROCCIARSI E RELAZIONARSI CON IL CITTADINO»

---

Seminario interattivo tenuto in  
modalità web sui temi più rilevanti  
e attuali del settore per supportare  
il lavoro quotidiano degli Operatori



*S'auvera*<sup>®</sup>



- OBIETTIVI
- CONTENUTI
- SOLUZIONI
- BENEFICI



- METODOLOGIA
- DURATA
- RELATORE



*S'auvera*<sup>®</sup>

# OBIETTIVO 1

---

MIGLIORARE E OTTIMIZZARE LA  
PERFORMANCE COMUNICATIVA  
CON IL CITTADINO ATTRAVERSO IL  
POTENZIAMENTO DI NUOVE CAPACITÀ  
RELAZIONALI UTILI E PERFORMANTI



*Si*  
Sienna®

## OBIETTIVO 2

---

INCREMENTARE LE ABILITÀ PERSONALI  
DELLA FIGURE PROFESSIONALI CHE HANNO  
MANSIONI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO



*S'innova*<sup>®</sup>

CONTENUTI



*S'auvera*<sup>®</sup>

---

Nuovi MODELLI COMUNICATIVI  
E RELAZIONALI





# UNA FORMAZIONE DEDICATA, PRECISA, STRUTTURATA, MIRATA E CONCENTRATA

---

al contesto  
specifico degli  
Operatori

1. ORIENTAMENTO AL CITTADINO: LA COSTITUZIONE DEL RAPPORTO CON IL CITTADINO ATTRAVERSO LA COMUNICAZIONE COMPORTAMENTALE E RELAZIONALE
2. COME CONQUISTARE GLI INTERLOCUTORI CON L'EFFICACIA COMUNICATIVA: MODALITÀ E STRUMENTI
3. I MECCANISMI, LE REGOLE E I PRESUPPOSTI CHE REGOLANO LA COMUNICAZIONE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI INTERLOCUTORI
4. ELEMENTI DI BASE PER LO SVILUPPO DELL'ASCOLTO EFFICACE



**UNA  
FORMAZIONE  
DEDICATA,  
PRECISA,  
STRUTTURATA,  
MIRATA E  
CONCENTRATA**

---

**al contesto  
specifico degli  
Operatori**

5. GLI STILI EFFICACI

6. AGIRE ATTRAVERSO IL LINGUAGGIO

7. L'IMPATTO DELLA COMUNICAZIONE NON  
VERBALE E LO SVILUPPO DELLE ABILITÀ  
RELAZIONALI NON VERBALI

8. COME PROPORSI AL CITTADINO

9. I MECCANISMI DELLA PERSUASIONE



**UNA  
FORMAZIONE  
DEDICATA,  
PRECISA,  
STRUTTURATA,  
MIRATA E  
CONCENTRATA**

---

**al contesto  
specifico degli  
Operatori**

10. I «VIZI» DELLA COMUNICAZIONE: CIRCOLI VIZIOSI

11. I CIRCOLI VIRTUOSI DELLA COMUNICAZIONE

12. LA GESTIONE, L'ANALISI E LA RISOLUZIONE DEI CONFLITTI ESTERNI (CON I CITTADINI) ED INTERNI (CON I COLLEGHI)

13. TECNICHE COMUNICATIVE PER GESTIRE IL DISSENSO

14. COME CONQUISTARE GLI INTERLOCUTORI CON L'EFFICACIA COMUNICATIVA



**UNA  
FORMAZIONE  
DEDICATA,  
PRECISA,  
STRUTTURATA,  
MIRATA E  
CONCENTRATA**

---

**al contesto  
specifico degli  
Operatori**

15. PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DELL'AGIRE  
COMUNICATIVO

16. LA MAPPA DELLA RELAZIONE COSTRUTTIVA  
CON IL CITTADINO

17. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AL TELEFONO:  
TECNICHE DI COMUNICAZIONE TELEFONICA  
(COME PREPARARSI, INFORMARE ED INVITARE,  
ASCOLTARE E PRENDERE ATTO, USO DEL  
LINGUAGGIO POSITIVO, LA CORTESIA AL  
TELEFONO, LA CONCLUSIONE DELLA  
TELEFONATA)



*S'auvera*<sup>®</sup>

## SOLUZIONI

---

- SVILUPPARE IL POTENZIALE E LA PERFORMANCE DEL PERSONALE OPERANTE AL FRONT OFFICE IN VISTA DI UNA MAGGIORE EFFICACIA
- FORNIRE STRUMENTI E TECNICHE RELAZIONALI PER MIGLIORARE I RAPPORTI E LE DINAMICHE SIA ALL'INTERNO (CON I COLLEGHI) CHE ALL'ESTERNO (CON I CITTADINI)
- POTENZIARE L'EFFICACIA DEGLI OPERATORI DEL FRONT OFFICE
- SVILUPPARE E ACCRESCERE LA CAPACITÀ DI ANTICIPARE E RISOLVERE LE CRITICITÀ



# BENEFICI



# BENEFICI



# S'auvera®

UNA FORMAZIONE  
MIRATA,  
ESPERENZIALE E DI  
CONDIVISIONE CON  
ALTRI OPERATORI

per aggiornare le  
competenze e allenare  
nuove abilità

RINNOVARSI ED  
IMPARARE AD  
IMPARARE

Riduzione dello spreco  
(tempo ed energie) e  
creazione del valore  
aggiunto e  
differenziale  
dell'Operatore

UN INVESTIMENTO DI  
IMMEDIATA UTILITÀ,  
SPENDIBILITA' E  
APPLICABILITA'

con notevole impatto  
positivo sui risultati  
lavorativi



## METODOLOGIA

Il Percorso Formativo prevede le metodologie più pratiche e più innovative con un forte coinvolgimento dei partecipanti attraverso un connubio di teoria e pratica.

Sono previsti, infatti, numerosi esercizi, flessibili e modulari, che renderanno naturale e spontanea l'applicazione dei contenuti e dei principi esposti.

## IMPEGNO TEMPORALE(12 ORE).

Il Webinar si svilupperà in sessioni formative da 2 ore di Formazione specifica e personalizzata al contesto professionale dei singoli Operatori.

## DATE:

17, 23, 24, 30, 31 marzo 2021 e 7 aprile 2021

ORARIO: dalle ore 14:30 alle ore 16:30

# RELATORE



# S'avvera®

dott.ssa  
Simona Staiz

Professionista disciplinata  
ai sensi della Legge n. 4/2013

## SENZA SOSTA dal 1990

Ho formato oltre **6.000 persone** e dato il mio contributo nel settore Pubblico e nel settore Privato a più di **400 aziende (Piccole, Medie, Grandi Imprese e Multinazionali)**.

La mia attività di formazione e consulenza è un aiuto concreto ai Professionisti nella loro costante ricerca di **metodologie solide** e **linee guida di orientamento** per dare **forza** e **stabilità** alla propria professionalità con **evoluzioni praticabili e risolutive** ottenendo i risultati professionali desiderati.

Organizzo percorsi formativi ( Webinar, Conferenze, Workshop, Laboratori Tematici) **incisivi** e **performanti** perché mirati e personalizzati in cui il "sapere" incontra il "saper-fare" e il "sapersi servire praticamente di ciò che si apprende".

Il mio supporto professionale è il primo input che diventa successivamente per gli Operatori un **manuale pratico** da utilizzare di giorno in giorno.

Tutti gli interventi formativi sono una lucida sintesi di anni di ricerca e di esperienza pratica orientati a scoprire **strumenti, modelli, tecniche, metodologie e teorie di orientamento diverso** per organizzare e riorganizzare le diverse attività professionali al fine di migliorarne la **funzionalità** e la **produttività**.

Ciò che faccio come lavoro è un insieme di procedimenti il cui valore è **utilità**.

Il miei Corsi di Formazione sono volti a risvegliare e a consolidare il potenziale, le risorse, le abilità, le capacità e le doti mediante tecniche pratiche e metodologie strutturate e consolidate mediante un **solido background praticato in oltre 30 anni di esperienza nel campo della Formazione Professionale**.

Per **maggiori dettagli** è possibile visitare i miei siti:

[www.simonastaiz.it](http://www.simonastaiz.it)

[www.savvera.it](http://www.savvera.it)

**WEBINAR**  
**«LA COMUNICAZIONE: LA CHIAVE  
DELLA RELAZIONE CON IL  
CITTADINO»**

---

Un'alternativa e un'opportunità per assicurare risultati lavorativi nel lungo periodo e per accrescere il proprio valore, qualità e competitività professionale.

---

---

Un Corso volto a risolvere le criticità relazionali con i Cittadini perché offre «risposte nuove a difficoltà nuove» derivanti dalla spinta competitiva e dagli scenari imprevedibili in continua e repentina evoluzione.

