



Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile e d'Anagrafe

## ***Pomeriggio di Studio in modalità webinar***

### ***LO SPORTELLO GENTILE***



**Mercoledì 1 Marzo 2023**



**14:30 - 17:30**



*Interviene:*

**Paolo FOSSATI - Esperto ANUSCA**

### **Programma**

#### **Ore 14.30 apertura dei lavori**

- ***Cittadini polemici, scortesi, difficili da gestire? Le Soft Skills indispensabili per chi è a diretto contatto con il pubblico: i vantaggi della comunicazione empatica***
- ***Tecniche di "Kung-Fu emotivo" per mantenere la centratura anche nei momenti di maggiore pressione***
- ***Tecniche di "Kung-Fu verbale" per rispondere in modo assertivo agli attacchi ingiusti e pretestuosi***
- ***Addestrare le nuove leve di operatori di front-office: sportellisti preparati e senza paura***

#### **Ore 17.00 - Quesiti e casi pratici**

#### **Ore 17.30 - Conclusione lavori**

## MODALITÀ DI ISCRIZIONE E PARTECIPAZIONE

### Quote individuali

- Enti ISCRITTI ANUSCA anno 2023 \* (Quota E) .....GRATUITO
- Enti ISCRITTI ANUSCA anno 2023 \* (Quota A-B-C-D) .....€ 100,00\*
- Enti NON iscritti .....€ 150,00\*\*

\* In assenza del versamento della quota associativa, è necessario inviare una nota, protocollata e firmata dal Dirigente, all'indirizzo email [tesseramento@anusca.it](mailto:tesseramento@anusca.it), assicurando il rinnovo dell'adesione per l'anno 2023

\*\* la quota di partecipazione per gli Enti è esente IVA ai sensi art. 10 DPR 633/72, così come dispone l'art. 14 comma 10, legge 537 del 24/12/1993 e comprensiva della marca da bollo.

**Per i Comuni associati ad ANUSCA in Quota E, a richiesta, sarà resa disponibile la registrazione del webinar**

**Le relazioni saranno scaricabili dal sito [www.anusca.it](http://www.anusca.it) (all'interno della pagina dedicata all'iniziativa) utilizzando la password comunicata agli iscritti**

### Iscrizione

- Dovrà essere effettuata online, sul portale [www.anusca.it](http://www.anusca.it), compilando il form dedicato in tutte le sue parti (non si accettano prenotazioni telefoniche); L'annullamento dell'iscrizione dovrà pervenire entro i tre giorni precedenti l'inizio del webinar all'indirizzo [formazione@anusca.it](mailto:formazione@anusca.it). Laddove l'annullamento dell'iscrizione pervenga più tardi o non sia comunicato, l'importo del corso sarà comunque addebitato.

### Segreteria organizzativa

- **a.n.u.s.c.a. s.r.l.** (socio unico a.n.u.s.c.a.) - Viale delle Terme, 1056/A - 40024 - Castel San Pietro Terme (BO) - Cod.fisc. e P.IVA 01897431209 - tel. +39 051 944641 - fax +39 051 942733 - e-mail [formazione@anusca.it](mailto:formazione@anusca.it)