



Formazione Trasversale
Anno 2017

LA COMPETENZA COMUNICATIVA

Anna Maria Cappelli
Ufficio Unico del Personale Unione Terre di Pianura

Granarolo dell'Emilia 26 settembre, 3 e 10 ottobre 2017 ore 13.45 – 17.45
c/o Sala di Consiglio Via San Donato 199

AREA CULTURA/COMUNICAZIONE

Destinatari: Responsabili e addetti di front office degli Uffici Relazioni con il Pubblico

Programma del corso

Prima giornata

- Che cos'è la comunicazione e perché è impossibile non comunicare
- La comunicazione non verbale e come influenza il nostro approccio
- La competenza comunicativa
- Lavoro di gruppo: simulazioni in aula

Seconda giornata

- Agire con le parole: le strategie della cortesia
- Lavoro di gruppo: analisi di casi concreti e simulazioni in aula

Terza giornata

- URP/Sportello polifunzionale: una identità complessa
- La normativa di riferimento e il codice di comportamento: due utili cornici
- La comunicazione interna e verso l'esterno: un equilibrio necessario
- Lavoro di gruppo: analisi e simulazioni in aula

*** ESCLUSIVO PER COMUNI UNIONE TERRE DI PIANURA**