

## **Titolo del corso: Il front office- Ruolo e comunicazione del personale nei rapporti con l'utente**

Il corso che riguarda il **ruolo e comunicazione del personale nei rapporti con l'utente (front office)** intende dotare i partecipanti delle conoscenze tecnico-scientifiche necessarie a fornire una comunicazione efficace ed accurata, al fine di gestire al meglio l'attività di Front Office all'interno delle strutture sanitarie e assistenziali.

I principi di massima su cui si basa il modello di comunicazione impiegato sono la centralità della persona e della famiglia, la sussidiarietà, la libertà di scelta, l'attenzione all'appropriatezza ed alla qualità, la responsabilità e l'innovazione.

Il corso si pone l'obiettivo di migliorare il rapporto del personale con il cliente/utente, di far acquisire competenze comunicative e di ascolto.

Nel dettaglio, gli obiettivi del corso sono i seguenti:

- Riconoscere gli aspetti della qualità nella propria mansione
- Migliorare la qualità fornita e percepita
- Individuare e descrivere le criticità nella comunicazione e nella relazione con il cliente/utente
- Progettare interventi di miglioramento per far fronte alle criticità relazionali

**Durata complessiva del corso: 8 ore che comprendono lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche**

**Articolazione del percorso:**

### **Modulo 1: qualità**

**Durata: 4 ore**

- Cosa si intende per Qualità (implicita, esplicita, latente)
- Le dimensioni della Qualità del Servizio (affidabilità, fiducia, capacità di risposta, empatia, aspetti concreti)
- Rintracciare le dimensioni della Qualità all'interno delle proprie mansioni: analisi introspettiva
- Analisi delle aspettative dei clienti: i bisogni del cliente e standard di qualità
- Criticità nel rapporto col cliente
- Simulate inerenti la relazione con il cliente

### **Modulo 2: Il ruolo e la comunicazione**

**Durata: 4 ore**

- Il ruolo (prescrittivo, discrezionale, innovativo)
- Percezione del proprio ruolo di Front-line
- Quali abilità caratterizzano il ruolo del Front-line (livello operativo, comunicativo, decisionale, simbolico)
- Gli assiomi della comunicazione
- La comunicazione efficace (verbale, paraverbale, non verbale, feedback, formale e informale...)
- Ascolto attivo, immedesimazione, empatia
- Stili di comunicazione (passivo, assertivo, aggressivo)
- La comunicazione telefonica

**Destinatari:**

I corsi sono a numero chiuso (max 12 partecipanti) e sono rivolti a dipendenti (determinato/indeterminato/apprendistato)/titolari di studi/società iscritte al FondoProfessioni e non facenti parte di **A.F.A.** Azioni Formative Aziendali.

#### **Metodologie formative:**

Il corso è svolto con metodo interattivo, in modo da coinvolgere i partecipanti e favorire la discussione. Lo stile didattico e i metodi utilizzati sono orientati alla massima integrazione tra contributi teorici e situazioni attive. L'uso di casi e auto-casi, esercitazioni, simulazioni, role-playing ha lo scopo di favorire un apprendimento di facile e immediata trasferibilità nel proprio contesto di lavoro.

#### **Materiale Didattico:**

Chiave USB riportante le dispense del corso.

Se richiesta, copia del registro del corso di formazione con indicato l'oggetto del corso, gli argomenti trattati, la durata del corso, la data di svolgimento e la firma dei partecipanti.

#### **Risorse impiegate:**

Docente in possesso di consolidata esperienza in ambito tecnico commerciale.

A disposizione dell'utenza personale di segreteria e di tutoraggio.

#### **Modalità organizzative/logistiche:**

Il corso si terrà presso la sede dell'ente accreditato a Milano, in Via Guido Capelli 12 (Zona Greco Bicocca) **previo raggiungimento del numero minimo di partecipanti.**

Orari: 9.00/13.00 - 14.00/18.00.

**Si prega di consultare il calendario dei corsi in partenza sul sito [www.tiemmeconsulting.com](http://www.tiemmeconsulting.com)**

L'aula ha una capienza di 25 persone; prevede 25 sedie a ribaltina, pc e videoproiettore, lavagna a fogli mobili. Acqua e caffè a disposizione dell'utenza.

L'aula è accessibile ai soggetti diversamente abili.

L'intervento potrà essere erogato anche presso la sede aziendale, in aula conforme ai requisiti D.lgs.81/08, previa garanzia della partecipazione di almeno 12 partecipanti.

Per motivi organizzativi, la sede del corso potrà essere variata.

#### **Criteri e modalità di valutazione dell'apprendimento:**

La prova consisterà in un test a risposta multipla e prevederà l'attribuzione di 1 punto per ogni risposta esatta. Al termine del corso verrà rilasciato **un attestato di frequenza.**

#### **Costi e Modalità d'iscrizione:**

##### **Il corso è gratuito.**

Per iscriversi è sufficiente inviare all'indirizzo **info@tiemmeconsulting.com.**:

- ✓ scheda di iscrizione, compilata e firmata dal titolare/legale rappresentante dello studio;
- ✓ copia carta di identità del partecipante e dal titolare/legale rappresentante dello studio, in corso di validità;
- ✓ Privacy Allievo, firmata dal partecipante;
- ✓ Privacy azienda, firmata dal titolare/legale rappresentante dello studio.

Condizione indispensabile per la partecipazione è **l'iscrizione al FondoProfessioni**; l'iscrizione è gratuita e semplice e deve essere effettuata con la prima denuncia mensile utile e comunque non oltre il mese in cui è previsto il corso. Sarà il consulente deputato alla compilazione del DM10 (ora UNIEMENS) a dover inserire la



sigla FPRO nella casella dedicata al versamento (comunque obbligatorio) dello 0,30% fino ad ora devoluto all'INPS.