



**VIDEOCORSO**

# LO SPORTELLO CHE SORRIDE

Corso di comunicazione efficace dedicato agli operatori della P.A a contatto con il pubblico:  
tecniche per gestire il conflitto e lavorare (cioè vivere...) meglio

**Il corso è consigliato** a Dipendenti della P.A. e delle società partecipate a contatto con il pubblico

## PREMESSA

Ti è capitato di vivere episodi spiacevoli allo sportello con cittadini su di giri, nervosi, sarcastici, prepotenti e arrabbiati per le ragioni più svariate? **Si.. ?** Lasciami indovinare: qualunque sia stato il caso specifico ti auguri di non doverne più affrontare di simili in futuro. Ma cosa accade se capita di nuovo? Sai come gestire la situazione? Sai come calmare il cittadino? Sai come controllare il tuo stato emotivo, che può essere di irritazione, agitazione, confusione o vero e proprio panico?

Se la risposta è no, o anche semplicemente **"ni"**, **questo corso può esserti di estremo aiuto**: imparerai numerose strategie di carattere pratico, utili a risolvere positivamente situazioni critiche, a prendere le distanze dalle emozioni negative con cui sei venuto/a in contatto ed a recuperare nel più breve tempo possibile il buon umore.

## OBIETTIVO

Si tratta di tecniche di comunicazione efficace, trucchi linguistici, accorgimenti comportamentali e abilità di intelligenza emotiva, che potrai utilizzare efficacemente sul lavoro e anche in ambito privato per aumentare la qualità della tua vita a 360°.

## PROGRAMMA E CONTENUTI

Il corso si struttura in 8 moduli della durata complessiva di 120 minuti e tratta i seguenti argomenti:

- Modulo 1:** Introduzione e Obiettivi
- Modulo 2:** La Comunicazione Interna
- Modulo 3:** La Comunicazione Esterna
- Modulo 4:** La Comunicazione Empatica
- Modulo 5:** Tecniche di Kung Fu Emotivo
- Modulo 6:** Tecniche di Kung Fu verbale
- Modulo 7:** Il Linguaggio
- Modulo 8:** Learned Lessons

## DOCENTE

**Paolo Fossati:** Responsabile area comunicazione di ente locale. Master in "Programmazione Neuro Linguistica", "Coaching", "Leadership and Empowerment" e "Lean organization applicata alla P.A. Ha conseguito la laurea in Giurisprudenza e prima di diventare dipendente pubblico ha lavorato come giornalista.



**Corso audio - video registrato Giugno 2019**

**Valido 1 anno dall'acquisto**

**Durata 2 ore**

**NOTE ORGANIZZATIVE:**

Il costo del videocorso è di **Euro 99,00 + IVA** se dovuta (La quota è esente Iva ai sensi dell'Art. 10 D.P.R. 633/72, se la fattura è intestata ad Ente Pubblico. Bollo € 2.00 ex art.1196 c.c. ed eventuali spese bancarie per bonifico a VS carico.); Il Videocorso è corredato da documentazione allegata in formato file. Il VideoCorso sarà visualizzato attraverso la piattaforma Formel Academy con modalità di accesso che saranno comunicate all'atto di acquisto e sarà disponibile a partire dal 10/09/2019. Il videocorso sarà fruibile per un anno dalla data di acquisto. Il pagamento è da effettuarsi **anticipatamente** tramite versamento su conto dedicato (L.136/2010 art. 3, commi 1 e 7) Banca **UniCredit - IBAN IT39L0200881890000300265862** intestato a FORMEL s.r.l. (copia della ricevuta del versamento dovrà essere allegata alla scheda di acquisto).

Scheda di acquisto: per FAX 800 039 725 (senza alcun costo)  
oppure al n° 0923526204; per E-MAIL adesioni@formel.it

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_

P.Iva/C.F. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

**FATTURAZIONE**

Ente / Società \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_

Email Pec / Cod. Univoco \_\_\_\_\_ Cod. Fiscale / P.IVA \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma (per esteso e leggibile) \_\_\_\_\_

**NOTA BENE: Allegare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento.**

**Ai fini della validità di acquisto la presente dovrà essere debitamente compilata in ogni sua parte.**

Formel s.r.l. garantisce il trattamento dei dati comunicati in ottemperanza al GDPR 2016/679. L'informativa completa è disponibile su [www.formel.it](http://www.formel.it)

Confermo di aver preso visione dell'informativa privacy  Autorizzo il trattamento dei dati come descritto nell'informativa della privacy