

S9

La qualità del servizio di segreteria tra comunicazione efficace e automotivazione

DURATA

2 giorni

DATE

15-16 dicembre 2025

ORARIO

9,00 - 13,00

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 610,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI

Sociologa del lavoro, specializzata in psicologia del lavoro e in formazione formatori, esperta di leadership organizzativa, è consulente di direzione e people management per imprese private, istituzioni e P.A. da oltre trent'anni su Selezione, Formazione, Diversity & Inclusion Management, Sviluppo delle Persone, Benessere Organizzativo, Stress e Work life balance e è docente su questi e altri temi. Si occupa inoltre di Empowerment e tematiche "di genere". Coach individuale e di gruppi organizzativi, è autrice di libri e articoli. Speaker nei convegni, è intervistata dai media su temi di scenario, tematiche professionali e attualità. È segnalata tra le 100 donne che cambieranno l'Italia.

OBIETTIVI

Fornire chiavi di lettura per interpretare il cambiamento in atto nella Pubblica Amministrazione. Le conseguenze dei cambiamenti nella gestione del ruolo nel Servizio Segreteria. Identificare strumenti sia per migliorare l'offerta di servizi di qualità e sia per potenziare l'efficacia comunicativa individuale in ambiti professionali, nei rapporti gerarchici e con i colleghi. Esplorare il tema della auto-motivazione per maggiore soddisfazione lavorativa e per sostenere le difficoltà.

DESTINATARI

Figure con esperienza nei ruoli di Segreteria, Assistenti di direzione, Responsabili di segreteria.

PROGRAMMA

I servizi di segreteria oggi e il ruolo di supporto. La qualità dei servizi per dare risposte a società e a bisogni complessi e diversificati. L'orientamento del servizio al cliente interno/esterno e la logica del lavorare per obiettivi.

L'analisi del ruolo, la capacità di innovazione e flessibilità verso il mondo digitale. Le nuove competenze necessarie per rispondere alle esigenze future.

Il lavoro e l'equilibrio tra ruolo ricoperto e motivazione personale. I comportamenti di ruolo che aumentano l'efficacia nella relazione con il capo e i colleghi.

Lo sviluppo di una competenza chiave nella relazione interpersonale e professionale: la comunicazione consapevole.

Il processo di comunicazione, gli ostacoli, l'ascolto attivo, la percezione interpersonale e spunti di miglioramento dello stile personale nelle dinamiche di comunicazione interna e verso l'esterno.

METODOLOGIA FORMATIVA

Didattica interattiva sia in presenza sia on line attraverso slide, questionari, lavori individuali e di gruppo in aule anche virtuali, storytelling, video, analisi di casi reali, al fine di favorire il

coinvolgimento, la dinamica del confronto e la valorizzazione dell'apprendimento reciproco dalle esperienze di ciascuno dei partecipanti e della docente.

RILASCIO DELL'ATTESTATO DI FREQUENZA E PROFITTO

Il CEIDA ha presentato domanda di rinnovo dell'accreditamento presso la Regione Lazio, a seguito dei lavori di adeguamento delle strutture finalizzati a garantire la piena accessibilità, in conformità alla normativa vigente. In attesa della conferma dell'accreditamento, l'attestato di frequenza e profitto verrà comunque rilasciato, con riserva, secondo le modalità previste dalla normativa attualmente in vigore.

RACCOMANDAZIONE IMPORTANTE

Si informa che l'attivazione del corso avverrà esclusivamente a seguito di comunicazione scritta da parte del CEIDA.

Pertanto, si sconsiglia vivamente di effettuare prenotazioni o acquisti di titoli di viaggio, pernottamenti o altri servizi connessi, prima di aver ricevuto tale conferma ufficiale, comprensiva della modalità di erogazione del corso (in presenza o a distanza).

CEIDA declina ogni responsabilità per eventuali spese sostenute anticipatamente e non potrà essere ritenuto in alcun modo tenuto a rimborsi o compensazioni di natura economica o altra.