



CEIDA

DAL 1980 AIUTIAMO IL TUO FUTURO

**SEZIONI
CORSI**

2023

ROMA

**COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE,
INTERPERSONALE E SERVIZI DI SEGRETERIA**

ceida.com



13 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE , INTERPERSONALE E SERVIZI DI SEGRETERIA

B397	La professionalità degli addetti al front-office: sviluppo e competenze	2
B414	Qualità del servizio di segreteria tra comunicazione, motivazione e nuove forme di stress	4
B449	Gli eventi come strumento di comunicazione per PA ed aziende	6
B482	Comunicazione aziendale: il social media management	8
B483	il lavoro di segreteria nelle PA ed aziende: Digital skills e nuovi strumenti operativi	10
B484	Comunicazione interna e organizzazione	12
B540	Change management e l'evoluzione del ruolo dell'addetto di segreteria/assistente di direzione	13
B541	La comunicazione interna a supporto della strategia	14
B542	La negoziazione manageriale	15
B544	Le attività di coaching nella realtà lavorativa per lo sviluppo della persona	17
B573	Il nuovo LinkedIn per PA e dipendenti pubblici	18

RILASCIO ATTESTATO DI FREQUENZA E PROFITTO

Il CEIDA, Ente accreditato dalla Regione Lazio quale soggetto erogatore di attività per la Formazione Superiore e Continua, (accreditamento ottenuto con Determinazione del Direttore della Dir. Reg. "Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, diritto allo studio" n. G16019 del 23/12/2016, pubblicata sul B.U.R.L. n. 2 del 5/1/17), attesta, per ogni partecipante, le caratteristiche del percorso formativo e quanto di questo è stato effettivamente frequentato, attraverso il rilascio dell'attestato di frequenza subordinatamente al superamento di una verifica finale, attuata mediante questionario a risposta multipla.



La professionalità degli addetti al front-office: sviluppo e competenze

Codice Corso - B397

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

2 - 3 ottobre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro, Esperta di formazione comportamentale e psicosociale
Corporate Coach

OBIETTIVI

Sviluppare una maggiore consapevolezza del ruolo nell'addetto al front office e al back office. Accrescere le competenze tecniche e relazionali che permettono una corretta gestione del pubblico/cliente esterno e del cliente interno.

Comprendere quali sono le dinamiche funzionali nella comunicazione, quali gli strumenti e le tecniche per orientare la comunicazione verso l'obiettivo.

Migliorare la capacità di comunicare efficacemente al telefono nelle chiamate inbound ed outbound, secondo le diverse fasi, distinguendo gli obiettivi e padroneggiando gli strumenti utili.

Incidere sulla catena della qualità, erogata e percepita.

Definire un piano personale di sviluppo e applicazione, a seconda delle specifiche realtà lavorative.

METODOLOGIA

Lezioni, discussioni, esercitazioni individuali e in gruppi, simulazioni, role playing, piani d'azione.

DESTINATARI

Responsabili e operatori di call center, linee verdi, "help desk", servizi di assistenza telefonica, Operatori Uffici URP, Commessi/Uscieri con funzione di centralino per la struttura interna, Personale allo sportello per il pubblico.

PROGRAMMA

La consapevolezza del ruolo dell'addetto al front office, competenze, conoscenze, attitudini e capacità richieste.

La competenza della comunicazione: la circolarità del processo, gli attori coinvolti, l'influenza del contesto, il feedback, la gestione delle obiezioni, delle emergenze e delle criticità. La metacomunicazione. La gestione degli errori nella comunicazione.

Sviluppare relazioni positive. La capacità di riconoscere il proprio interlocutore ed adattare gli stili di comunicazione nelle diverse situazioni. Lavorare creando empatia. La gestione delle lamentele in ottica negoziale.

Riconoscere e gestire situazioni di contratto e conflitto: quando e come riconoscerli, quali sono le



variabili distintive, le diverse dinamiche nella gestione dei contrasti/conflitti, quando e perché scegliere una particolare strategia.

Gestione delle comunicazioni telefoniche: chiamate in entrata e in uscita, il primo impatto relazionale, elementi che predispongono all'ascolto il nostro interlocutore. le diverse fasi, gli obiettivi e gli strumenti, l'importanza della preparazione.

Piano di sviluppo personale: definizione delle proprie aree di miglioramento, partendo da quanto appreso durante il percorso formativo, e declinazione di un piano di azione per la messa in opera di comportamenti volti al miglioramento della performance.



La qualità del servizio di segreteria tra comunicazione, motivazione e nuove forme di stress

Codice Corso - B414

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

27 - 28 novembre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI

Sociologa del lavoro, specializzata in psicologia del lavoro e formazione formatori, esperta di leadership organizzativa, è consulente di management da oltre trent'anni per attività di selezione, formazione, sviluppo del personale. Coach individuale e di gruppi organizzativi. Si occupa anche di Diversity & Inclusion Management, di Benessere Organizzativo e di Smart Working per il potenziamento manageriale e delle soft skill. È autrice di saggi e articoli su temi professionali e di scenario. Interviene in convegni e sui media.

OBIETTIVI

Fornire chiavi di lettura per interpretare il cambiamento in atto nella Pubblica Amministrazione. 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. Comprendere le dinamiche dello stress, le sue nuove forme e le modalità per prevenire e gestire le tensioni sul lavoro.

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.

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.

La gestione dello stress e la cura della energia motivazionale.

Come riconoscere il workaholism e altre nuove forme di stress in ambito lavorativo.



Gli eventi come strumento di comunicazione per PA ed aziende - ideazione, ideazione e organizzazioni di eventi

Codice Corso - B449

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 - 14,00

DATA

4 - 5 dicembre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE**Dott. Mauro FACONDO**

Esperto di formazione manageriale, marketing e comunicazione, organizzazione eventi e new media

Dott.ssa Flavia TRUPIA

Esperta di tecniche di comunicazione aziendale

OBIETTIVI

L'evento è oggi considerato uno degli strumenti più efficaci della comunicazione istituzionale. Il corso intende illustrare le modalità e le tecniche per organizzare un evento di successo nella Pubblica Amministrazione così come in qualsiasi altra azienda.

La scelta di comunicare attraverso gli eventi, infatti, è tra le tendenze più attuali nel campo. In un mercato in continua evoluzione, in cui la multimedialità sta cambiando le dinamiche di relazione con i target, gli eventi assumono un ruolo sempre più determinante quale strumento di forte interattività con i pubblici che si intendono raggiungere.

Partendo da un'analisi degli eventi nel loro valore strategico, il seminario fornisce gli strumenti per ideare, progettare e gestire gli eventi di comunicazione nella Pubblica Amministrazione e presenta le metodologie per misurarne l'efficacia.

DESTINATARI

Il seminario è destinato sia a coloro che vogliono lavorare nell'ambito dell'organizzazione degli eventi, sia a coloro che già lavorano in questo campo e vogliono approfondire le problematiche e il confronto tra Pubblica Amministrazione e privato in merito a questo strumento di comunicazione.

PROGRAMMA

L'evento come strumento di comunicazione globale per la P.A. e l'impresa:

Il ruolo degli eventi nella comunicazione istituzionale. Definizione del target e mappatura dei fattori influenzanti.

La definizione di event marketing:

la miglior forma aggregante per un'efficace comunicazione istituzionale. Come scegliere un evento in relazione agli obiettivi di comunicazione. Modelli e metodi operativi di gestione degli eventi. La strategia per l'evento e la strategia dell'evento.

La pianificazione di un evento:

dal brainstorming alla realizzazione. Architettura dei contenuti ed impostazione strategica.



Le diverse tipologie di evento:
istituzionali e di prodotto.

Le fasi di preparazione:

dalla creatività alla produzione. Briefing & brainstorming management. Budget e time planning di un evento. Gli eventi nella P.A. Ufficio stampa e comunicazione dell'evento. Intervento e partecipazione dei media all'interno di un evento.

Gli eventi sul territorio:

dal globale al locale. La conoscenza del territorio per il successo di un evento. I bisogni locali relazionati alle strategie globali. Strumenti e tecniche di misurazione dell'efficacia di un evento.

I risultati di un evento:

l'approccio strategico per la misurazione dell'efficacia. Il ruolo della misurazione quale strumento competitivo: "monitoring" e "benchmarking". La definizione degli obiettivi come premessa alla misurazione dell'efficacia.

La valutazione di un evento:

tutti i possibili risultati. Casi reali di eccellenza (Aziende nazionali, Pubblica Amministrazione, Turismo). Esercitazione pratica.



Comunicazione aziendale: il Social Media Management: nuova comunicazione integrata: progettare, innovare e gestire

Codice Corso - B482

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 -13,00 / 14,00 - 16,30

DATA

13 - 14 dicembre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 600,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott. Mauro FACONDO

Consulente e formatore manageriale in comunicazione, specializzato in strategie sui nuovi media digitali

Dott.ssa Flavia TRUPIA

Presidente di PerLaRe-Associazione Per La Retorica.

Esperta di tecniche di comunicazione aziendale, comunicatrice, docente, blogger

OBIETTIVI

Lo scenario di Istituzioni, Imprese, Federazioni, Organi di Rappresentanza delle Imprese e gli Ordini Professionali evolve a ritmi molto veloci, e cambiano anche le modalità di relazione con i propri stakeholders. Quindi, assume sempre più importanza rafforzare le proprie competenze digitali per poter continuare ad operare con professionalità ed efficienza in questo mondo che cambia.

Il corso mira a fornire una visione d'insieme aggiornata dei social media e a spiegare come sfruttare le loro potenzialità a sostegno della comunicazione con l'affermarsi del digitale.

In particolare, il corso offrirà degli spunti per poter "governare" questi canali, compresi i nuovi strumenti di gestione, e supportare la necessità di una pianificazione strategica della comunicazione social media, che sia coerente con i valori, gli obiettivi e le caratteristiche dei pubblici di riferimento della propria organizzazione.

DESTINATARI

Il seminario è rivolto a chi lavora, o vuole lavorare, nelle direzioni della Comunicazione, Uffici Stampa di Enti Pubblici, organizzazioni internazionali, enti non profit, società di consulenza; funzionari, dirigenti, consulenti, addetti URP delle P.A. coinvolti direttamente e nella comunicazione sui canali social.

PROGRAMMA

Macro Tendenze Social Media 2020 che avranno un impatto sulla comunicazione di Enti Pubblici, organizzazioni, imprese e professionisti.

Come integrare i social nel piano di comunicazione: l'importanza dell'approccio strategico.

Web & Social Media Listening: come capire di cosa si parla in rete, di quanto se ne parla, e in quali fonti. Metodologia di monitoraggio e novità sulle piattaforme di Social Media Intelligence.

Come incrementare, attraverso i social media, la diffusione dei propri contenuti e rafforzare la conoscenza dei propri servizi e iniziative: spunti metodologici ed operativi



Basi di “Social Media Visual Communication”: le nuove piattaforme per creare in autonomia contenuti multimediali per i social network “al passo con i tempi”.

Come impostare la strategia e il piano di comunicazione social media: metodologia e strumenti (basi).

Social Media Management Platform: cosa sono, come orientarsi nella loro scelta, come utilizzarle al meglio nella propria organizzazione per gestire in maniera efficace l’attività social media (basi).

Social network più noti: panoramica delle principali novità.

Social media “emergenti”.

L’ascesa dei messenger per la comunicazione interna ed esterna di aziende e organizzazioni. Il caso Telegram per le P.A.



Il lavoro di segreteria nella PA ed aziende - La segreteria innovativa: digital skills e i nuovi strumenti operativi

Codice Corso - B483

DURATA

1 giorno

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

10 ottobre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 230,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE**Dott. Mauro FACONDO**

Consulente e formatore manageriale e in comunicazione, specializzato in strategie sui media digitali. Aiuta imprese e organizzazioni a definire una visione strategica per guidare il loro processo di Digital Transformation.

OBIETTIVI

Lo scenario della comunicazione digitale e multimediale si evolve a ritmi molto veloci e offre una vasta gamma di servizi e piattaforme online, strumenti costi molto ridotti (talvolta anche gratuiti), che facilitano il lavoro del personale di segreteria. Attraverso un utilizzo “mirato” e “consapevole” di questi nuovi strumenti oggi disponibili è possibile migliorare l’organizzazione e la produttività di un Ufficio. Il corso si propone di trasmettere ai partecipanti una conoscenza aggiornata delle soluzioni a disposizione in questo nuovo contesto digitale, fornendo tecniche e strumenti pratici per ottimizzare la gestione del lavoro di segreteria. Il programma verrà svolto in modalità di laboratorio, per permettere di verificare di persona gli strumenti illustrati.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a chi lavora, o intende lavorare nei servizi di segreteria, in particolare ai responsabili e agli addetti di Segreteria, assistenti di direzione, uffici segreteria di Direzioni generali a tutti i livelli (Ministeri, Istituzioni, Organizzazioni internazionali, Associazioni, Ordini professionali, Aziende e organi di informazione), funzionari interessati alla riorganizzazione di un Ufficio segreteria.

PROGRAMMA

Tecniche e strumenti di ricerca e selezione contenuti sul web e sui social media. Come orientarsi nell’eccesso di informazione online, come filtrare i contenuti e capire le fonti affidabili. La Cassetta degli attrezzi al passo con i tempi: strumenti di ricerca (base e avanzati) a disposizione: piattaforme e app per filtrare le informazioni, creare dei flussi personalizzati e archivarli. Le nuove frontiere degli assistenti vocali intelligenti per l’ufficio di Segreteria.

Oltre il Power Point: la creazione di contenuti multimediali al passo con i tempi. Creazione di immagini, videoclip e presentazioni video senza il ricorso di grafici esperti, avvalendosi delle piattaforme esistenti nel web e delle app. Piattaforme per creare in maniera veloce presentazioni multimediali efficaci. Strumenti per creare, condividere e presentare contenuti multimediali



e informazioni. Come estrarre l'essenziale da articoli web pieni di immagini e oggetti per e condividere in pdf (trucchi e app per estrarre solo testo e immagini selezionate, con un click del mouse). Trasformare contenuti web in ebook. Strumenti innovativi per catturare oggetti nello schermo (tecniche screenshot avanzati). Strumenti per registrare lo schermo (su web e su smartphone) creando e montando un video clip (utile per video tutorial, contenuti webinar. briefing, memorizzare video appunti ecc).

Oltre il Word: Strumenti semplici e innovativi per la creazione di documenti al passo con i tempi. Il webinar e la conference call "a portata di smartphone". Come pianificare, organizzare e gestire conferenze on line, video chiamate, video riunioni e webinar: tecniche e strumenti sia professionali che gratuiti.

L'archiviazione dei contenuti. Siti e App per archiviare contenuti web e multimediali Taccuini di archiviazione 5.0.

Strumenti di collaborazione e di incremento della propria produttività. Strumenti 6.0 per il Time Management e la Gestione dell'Agenda. Strumenti per redigere liste di attività da svolgere con ripartizione di compiti, attribuzione di priorità e pianificazione delle scadenze. Altre soluzioni innovative a disposizione delle riunioni di lavoro (brainstorming on-line, questionari on line per sondaggi, ecc.).

Ambienti di lavoro sempre più connessi. App, tools e piattaforme e collaborative che possono rendere più snello ed efficiente il lavoro in qualsiasi ufficio (comprese le Segreterie).

Impostare e gestire mailing facili. Nuove piattaforme di gestione e mail e messengers moderni Trucchi a costo zero per risolvere problemi quotidiani. Convertire pdf in word/power point e viceversa; jpg in .pdf e viceversa, excel in pdf e viceversa, modificare, unire e ruotare pdf. Ridurre immagini e comprimere video. Tracciare la ricezione e l'apertura di e-mail. Verificare se un link inviato per e-mail è stato cliccato e analizzare le relative statistiche.

Eventi 6.0: creazione e gestione di contenuti social e multimediale a sostegno di meeting e eventi in tutti i settori (cenni).

Conclusione: la cassetta degli attrezzi segreta. Risorse on line e siti per trovare e selezionare qualsiasi tipo di app e piattaforma per la creazione e la gestione di contenuti multimediali. Esempi pratici, demo, casi di studio, esercitazioni, testimonianze.



Comunicazione interna e organizzazione

Codice Corso - B484

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

14 - 15 novembre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Antonella BERNINI

Esperta di comportamento organizzativo e comunicazione aziendale

OBIETTIVI

Scoprire e potenziare le aree di miglioramento personali, individuando i punti forti e i punti deboli della comunicazione istituzionale e aziendale, per migliorare l'attività lavorativa.

Ottenere rapporti più efficaci e produttivi nell'ambiente lavorativo, ottimizzando risorse personali e professionali, attraverso il lavoro cooperativo e la condivisione degli obiettivi comuni.

DESTINATARI

Il seminario è destinato a tutti coloro che operano all'interno delle organizzazioni pubbliche e private, sia in ruoli di affiancamento e collaborazione, sia in ruoli di responsabilità e leadership.

PROGRAMMA

La comunicazione di qualità: come gestire i rapporti interpersonali per agevolare la vita lavorativa quotidiana. Punti forti e punti deboli della comunicazione istituzionale e aziendale: rivedere la relazione tra "persuadere" e "convincere" per ottimizzare l'attività lavorativa comune. Come attivare la "complicità" all'interno del gruppo di lavoro, acquisendo il consenso e la collaborazione tra colleghi. Team building: analisi dei fattori comportamentali e psicologici in gioco nella gestione delle relazioni di gruppo. Gli stili di comunicazione nel rapporto interpersonale: modalità passiva, aggressiva e assertiva.

L'assertività come strumento di lavoro: applicazione pratica agli "appuntamenti spinosi" del lavoro quotidiano, nel rapporto con colleghi, collaboratori, capi e pubblici di riferimento interno.

Autorità, autoritarismo e autorevolezza: differenze e applicazioni nei rapporti interpersonali.



Change management e l'evoluzione del ruolo dell'addetto di segreteria/assistente di direzione

Codice Corso - B540

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

13 - 14 novembre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI**Dott.ssa Enrica CICERONE**

Psicologa del lavoro, esperta di formazione comportamentale e psicosociale. Corporate Coach Pcc Icf, Rspp

OBIETTIVI

In contesti sempre più dinamici ed esigenti, l'organizzazione del lavoro e degli uffici necessita della capacità di rinnovarsi costantemente e di riconfigurarsi per rispondere alle diverse esigenze. Il ruolo dell'addetto della segreteria/assistente di direzione, è impattato in modo evidente da questo cambiamento che si riflette nella gestione efficace della relazione con il capo e con i colleghi.

METODOLOGIA

Lezioni, discussioni, esercitazioni individuali e in gruppi, simulazioni, role playing, piani d'azione, team coaching, analisi casi critici, workshop

DESTINATARI

Assistenti di direzione di istituzioni, centri di ricerca, università, studi professionali. Assistenti di direzione che supportano il lavoro di un manager o di un dirigente.

PROGRAMMA

Le dimensioni del cambiamento: attività e processi.

I concetti chiave: cosa valutare, come e quando.

Il cambiamento del ruolo e del lavoro negli uffici di segreteria.

Modelli di riferimento per una gestione efficace del cambiamento.

Comprendere l'urgenza dei cambiamenti: gli scenari, le opportunità ed i rischi.

I comportamenti che facilitano la gestione del cambiamento: le caratteristiche personali e come influenzano la capacità del singolo.

Creare, condividere e comunicare una vision del cambiamento.

Lavorare su obiettivi a breve termine.

Monitoraggio e consolidamento del processo.



La comunicazione interna a supporto della strategia

Codice Corso - B541

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

11 - 12 dicembre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro, esperta di formazione comportamentale e psicosociale. Corporate Coach Pcc Icf, Rspp

OBIETTIVI

Approfondire i principi della comunicazione interna rappresenta una leva di importanza strategica per il coinvolgimento di tutto il personale d'ufficio e, in generale, della organizzazione, favorendo la diffusione dell'informazione e la condivisione degli obiettivi. Il seminario mira a creare un percorso di formazione che prepari i Responsabili e gli addetti alla comunicazione interna con strumenti pratici e concreti, partendo da un quadro normativo di riferimento, con la definizione delle condizioni entro le quali si muove l'operatore, per arrivare all'uso di metodi e tecniche mirate, valutate di volta in volta in base agli obiettivi della comunicazione.

Durante il corso verrà approfondito il ruolo di addetto/responsabile della comunicazione interna, si analizzeranno casi concreti, fino al workshop, quale come messa in pratica di quanto appreso e stesura di un proprio progetto di comunicazione interna.

METODOLOGIA

Lezioni, discussioni, esercitazioni individuali e in gruppi, simulazioni, role playing, piani d'azione, team coaching, analisi casi critici, workshop.

DESTINATARI

Il seminario è destinato a tutti coloro che operano all'interno delle organizzazioni pubbliche e private, sia in ruoli di affiancamento e collaborazione, sia in ruoli di responsabilità e leadership.

PROGRAMMA

La necessità e i vantaggi della comunicazione interna. Lo scenario di riferimento. I vantaggi per l'amministrazione/organizzazione. I vantaggi per i singoli componenti dell'amministrazione / organizzazione. Gli attori della comunicazione interna e gli aspetti organizzativi. Il Ruolo di Addetto /Responsabile.

L'ufficio di comunicazione interna. Le interazioni con gli altri uffici e la sinergia con gli altri settori dell'organizzazione. Implementare un piano di comunicazione interna.

I canali on line: intranet, newsletter, blog, social media. I canali off line: bacheca, giornale, volantini, affissioni. La comunicazione diretta face to face: eventi, convention, meeting, riunioni.

La comunicazione interna non verbale. Il monitoraggio ed il controllo.

La comunicazione assertiva nel contesto della competenza relazionale.

I risultati, programmi, strategie. Workshop: casi concreti e best practice.



La negoziazione manageriale

Codice Corso - B542

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

9 - 10 ottobre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE**Dott.ssa Enrica CICERONE**

Psicologa del lavoro, esperta di formazione comportamentale e psicosociale. Corporate Coach Pcc Icf, Rspp

OBIETTIVI

La negoziazione è uno degli aspetti più importanti della comunicazione e spesso rappresenta uno specifico compito del nostro ruolo nelle organizzazioni.

Questo percorso formativo parte dalla consapevolezza che attraverso l'acquisizione di specifici strumenti e tecniche e grazie ad un approccio metodologico che parte dall'analisi del punto di vista degli utenti, dalle loro esigenze, e dalle possibili criticità presenti nel contesto professionale nel quale si inseriscono, si ottenga un approccio sempre più efficace ed orientato al raggiungimento degli obiettivi.

Il tutto attraverso il miglioramento delle capacità di comprensione e conoscenza dei bisogni dei propri interlocutori, migliorando la propria flessibilità e la capacità di instaurare relazioni empatiche, utilizzando sempre più una chiara visione dei passaggi logici che guidano un'efficace negoziazione, sapendo quali comportamenti fanno la differenza e come poter agire ad ogni singolo step.

METODOLOGIA

Lezioni, discussioni, esercitazioni individuali e in gruppi, simulazioni, role playing, piani d'azione, team coaching, analisi casi critici, workshop

DESTINATARI

Il seminario è destinato a tutti coloro che operano all'interno delle organizzazioni pubbliche e private, sia in ruoli di affiancamento e collaborazione, sia in ruoli di responsabilità e leadership.

PROGRAMMA

Ruolo, competenze e conoscenze per gestire un processo di negoziazione.

La negoziazione nelle organizzazioni: in quali ambiti si presenta, cosa caratterizza il processo, il patto negoziale.

Le diverse fasi del processo di negoziazione: analisi di diversi modelli di riferimento, aspetti da considerare, come contestualizzarli.

Le criticità nel processo di negoziazione: le diverse posizioni ed interessi.

La logica della creazione del valore nella negoziazione.

I diversi stili personali di negoziazione: quando, come e perché utilizzarli, quando vanno apportate



azioni correttive.

Le implicazioni emotive di tutti gli attori coinvolti nel processo negoziale.

Analisi di casi concreti e pratici.

Stesura di un piano di sviluppo individuale con focalizzazione di aree di sviluppo e consolidamento delle proprie competenze.



Le Attività di coaching nella realtà lavorativa per lo sviluppo della persona

Codice Corso - B544

DURATA

2 giorni

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

17 - 18 ottobre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Antonella BERNINI

Esperta di comportamento organizzativo e comunicazione aziendale

OBIETTIVI

Tutti coloro che, in posizioni di responsabilità, desiderino potenziare e affinare le proprie capacità di comunicazione interpersonale, rivolte sia alla vita professionale sia alla vita personale.

DESTINATARI

Il seminario è destinato a tutti coloro che operano all'interno delle organizzazioni pubbliche e private, sia in ruoli di affiancamento e collaborazione, sia in ruoli di responsabilità e leadership.

PROGRAMMA

La comunicazione efficace. Quali modelli e quali risultati per una comunicazione efficace. Sai comunicare? Test di efficacia comunicativa. Gli stili di comunicazione che producono risultati duraturi.

Definizione di "coaching". Tipologie di Coaching. I Protagonisti. Convinzioni e credenze.

Il concetto di "competenza". Il ruolo e le attese di ruolo. Coach e capo: quali differenze? Stili e modelli di Coaching.



Il nuovo LinkedIn per PA e dipendenti pubblici - Novità, strategie e laboratorio pratico per sfruttarne al massimo le potenzialità

Codice Corso - B573

DURATA

1 giorno

ORARIO

9,00 - 14,30

DATA

17 ottobre 2023

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 230,00 + IVA

(la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE**Dott. Mauro FACONDO**

Consulente e formatore manageriale e in comunicazione, specializzato in strategie sui media digitali. Aiuta imprese e organizzazioni a definire una visione strategica per guidare il loro processo di Digital Transformation.

OBIETTIVI

Oggi LinkedIn non è più una opzione, ma una necessità. LinkedIn sta rinnovando la sua interfaccia grafica e introducendo nuove funzionalità che lo rendono un canale molto potente. Questa piattaforma sarà sempre più centrale nella comunicazione anche istituzionale e l'idea del patto tra governo e LinkedIn per rafforzare "la nuova strategia pubblica di reclutamento" rende la questione più che attuale per intercettare i profili migliori e in tempi brevi.

Obiettivo del corso è fornire modalità di pianificazione, organizzazione e gestione di una presenza istituzionale su LinkedIn, con contenuti coinvolgenti. Aziende, organizzazioni ed Enti Pubblici devono sviluppare la loro presenza con le Pagine LinkedIn: veri e propri hub professionali a sostegno delle attività di comunicazione, interna ed esterna, della propria organizzazione.

La Pagina LinkedIn è il "volto" di tutta l'organizzazione nel suo insieme! E questo implica il coinvolgimento di più livelli aziendali.

Per questi motivi il corso si propone di sensibilizzare a una nuova e valorizzante utilizzazione di LinkedIn, dal punto di vista organizzativo dell'Amministrazione di cui fanno parte, fornire aggiornamenti sulle ultime novità e, soprattutto, spunti metodologici ed operativi per una gestione efficace della comunicazione su questo canale.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a chi lavora, o intende lavorare negli uffici comunicazione, uffici stampa, dipartimenti risorse umane, uffici segreteria di Direzioni generali a tutti i livelli (Ministeri, Istituzioni, Organizzazioni internazionali, Associazioni, Ordini professionali, Organi di Rappresentanza delle Imprese, Aziende, Organi di informazione URP delle PA): funzionari, dipendenti, collaboratori, consulenti, social media manager, operatori dell'informazione e giornalisti che intendono aggiornarsi e acquisire nuove competenze su LinkedIn.



PROGRAMMA

LinkedIn Strategy: perché rafforzare la Pagina LinkedIn nel 2021-2022

Le Pagine LinkedIn: come si stanno evolvendo e per vantaggi possono essere utilizzate Crea la Pagina LinkedIn: i principali passi per la creazione ex novo di una Pagina

Migliora la Pagina LinkedIn: i principali passi per migliorare e rendere più completa e accattivante la Pagina attuale, in linea con le attuali tendenze e le nuove funzionalità della piattaforma.

Best Practice - differenti tipologie e finalità di Pagine LinkedIn: analisi di pagine di enti e organizzazioni.

L'importanza delle sezioni "Vita" ed "Eventi".

L'opportunità delle pagine vetrina collegate alla Company Page.

Integrare la Company Page nel piano di comunicazione, coerentemente con obiettivi e valori della tua organizzazione (in particolare "la proposta di valore" che vuoi esplicitare).

Linee guida per la comunicazione efficace e sostenibile su LinkedIn: quali contenuti comunicare e quando farlo (tipologia, periodicità, ecc.); LinkedIn Social Policy

Cross Communication Profilo e Pagina LinkedIn: incentivare i collegamenti del tuo profilo LinkedIn a seguire la Company Page della tua organizzazione.

Nuove modalità e tecniche di comunicazione: streaming, comunicazione video, ecc.

Contenuti per stimolare coinvolgimento e interazione con i propri pubblici.

Contenuti per ottimizzare la presenza sui motori di ricerca (i contenuti cosiddetti "SEO friendly").

La gestione del piano editoriale (le basi)

Misura i risultati della comunicazione sulla Pagina LinkedIn.