

## **B397**

### **La professionalità degli addetti al front-office**

*l'addetto al front office, percorso di sviluppo del ruolo e delle competenze*

#### **DURATA**

2 giorni

#### **DATE**

29 - 30 aprile 2024

#### **ORARIO**

9,00 - 14,30

#### **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

#### **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.

#### **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 rilascio degli attestati di frequenza subordinatamente al superamento di una verifica finale attuata mediante questionario a risposta multipla.