

B414

La qualità del servizio di segreteria tra comunicazione efficace e automotivazione

DURATA

2 giorni

DATE

13 - 14 maggio 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 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.

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.

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.