

# PROGETTARE, ORGANIZZARE E COMUNICARE NELL'U.R.P. E NELL'UFFICIO STAMPA

## PROGRAMMA E ARTICOLAZIONE DEL CORSO

### ◆ DURATA:

<b>Responsabili</b>	<b>120 ore</b> da meno di due anni (Moduli 1,2,3,4,5,6,7,8)	<b>90 ore</b> da più di due anni (Moduli 1,2,3,4,5)
<b>Addetti</b>	<b>90 ore</b> da meno di due anni (Moduli 1,2,3,4,5)	<b>60 ore</b> da più di due anni (Moduli 1,2,3)

### ◆ CONTENUTI DEI MODULI FORMATIVI:

- **MODULO 1 – 16 ore: LO SCENARIO NORMATIVO**
  - Il contesto normativo
  - Dall'organizzazione per adempimenti all'organizzazione per processi
  - Le competenze e l'attività dell'URP e Ufficio Stampa
  - Ruoli e responsabilità dell'URP e Ufficio Stampa
- **MODULO 2 – 24 ore ELEMENTI DI COMUNICAZIONE**
  - La comunicazione per il cliente interno ed esterno
  - Il ciclo di servizio cliente-fornitore come processo comunicativo (workflow)
  - Elementi di base della comunicazione
  - La persona assertiva
  - L'ascolto attivo
  - La comunicazione interna: elementi distintivi, modalità di sviluppo e funzionamento
- **MODULO 3 – 20 ore LA COMUNICAZIONE ESTERNA**
  - La comunicazione scritta
  - Gli strumenti per la comunicazione con il cliente (ufficio reclami, contact center, ufficio stampa, ecc.)
  - L'elaborazione e la stesura del PIANO DI COMUNICAZIONE
  - La gestione delle campagne di informazione
  - La valutazione dei prodotti comunicativi
- **MODULO 4 – 16 ore IL RAPPORTO CON IL CLIENTE**
  - La gestione della relazione con il cliente
  - La relazione di consulenza
  - L'influenza della privacy (D.lgs. 196/03) sul rapporto con il cliente
- **MODULO 5 – 14 ore IL CONTATTO CON IL PUBBLICO**
  - Il ruolo dell'operatore a contatto con il pubblico
- **MODULO 6 – 10 ore IL MARKETING DEI SERVIZI**
  - Principali elementi di marketing dei servizi
  - Le leve del marketing strategico ed operativo
  - Costruire un piano di marketing territoriale
- **MODULO 7 – 10 ore QUALITÀ DEL SERVIZIO E CITIZEN SATISFACTION**
  - I requisiti e le richieste del cliente
  - Qualità attesa/progettata/erogata/percepita
  - Gli elementi che contribuiscono a definire la qualità del servizio
  - Sistemi e strumenti per il monitoraggio della qualità del servizio
  - Il miglioramento continuo
- **MODULO 8 – 10 ore LA GESTIONE DEI COLLABORATORI**
  - Dall'assegnazione degli obiettivi alla valutazione delle prestazioni
  - La motivazione del personale
  - Il piano di sviluppo
  - Il clima nel gruppo (relazione tra qualità interna e qualità esterna).

### ◆ COSTO COMPLESSIVO DEL CORSO: quota individuale di partecipazione

<b>Responsabili</b>	<b>120 ore</b> €1.950,00 + IVA 20% se dovuta	<b>90 ore</b> €1.750,00 + IVA 20% se dovuta
<b>Addetti</b>	<b>90 ore</b> €1.750,00 + IVA 20% se dovuta	<b>60 ore</b> €1.200,00 + IVA 20% se dovuta

Nel caso di più partecipanti di uno stesso Ente è prevista una riduzione del 25% per ogni iscritto oltre al primo.

◆ **SEDI DEL CORSO:** C.SO STRADA NUOVA 47/D – VIA MENTANA, 27 – VIA VERRI 3/A – PAVIA

◆ **FREQUENZA:** per il riconoscimento del corso è necessaria una frequenza pari all'80% del totale ore

◆ **VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO:** oltre alle verifiche interfase, al termine del percorso verrà realizzata una verifica dell'apprendimento attraverso un test e il confronto/valutazione di lavori di gruppo.

◆ **INFORMAZIONI:** PAVIAFORM Azienda Speciale Camera di Commercio di Pavia – C.so Strada Nuova 47/d – 27100 PAVIA – Tel. 0382/393417 (271) – Fax 0382/393270 – paviaform@pv.camcom.it

### SCHEDE DI ADESIONE (da compilare e restituire a PAVIAFORM tramite fax al n. 0382/393270 - 304559)

Ente di appartenenza ..... con sede a .....CAP.....  
indirizzo.....PROV. (.....) Tel. .... fax .....

P.IVA/Cod. Fiscale .....E-mail.....

**PARTECIPANTE** (compilare una scheda per partecipante):

Cognome e nome ..... Luogo e data di nascita .....

Ruolo svolto .....Data.....Timbro e firma.....

Corso: 60 ore (Addetti)  90 ore (Addetti)  90 ore (Responsabili)  120 ore (Responsabili)