

**Comune di Prato - Servizio Organizzazione. Gara per i servizi di formazione del personale nell'anno 2009. Lotto C. Scheda c.3)**

Titolo	La gestione della comunicazione con l'utenza
Obiettivo di Apprendimento	Rispondere all'utente ascoltandolo e interpretandone le esigenze utilizzando gli strumenti applicativi e le procedure in uso
Contenuti Ipotizzati	<ul style="list-style-type: none"><li>• La comunicazione interpersonale:</li><li>• Ascolto attivo ed empatia;</li><li>• La gestione delle obiezioni e delle contestazioni;</li><li>• La gestione dei reclami e dei clienti difficili;</li><li>• Il problem solving;</li><li>• La gestione dello stress.</li></ul>
Output attesi	Rapporti di front-offrce più curati
Destinatari Ipotizzati	Tutti i Servizi con attività di Front office