



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

DIREZIONE SVILUPPO ORGANIZZATIVO E GESTIONE DEL PERSONALE  
SETTORE BENESSERE E SVILUPPO PROFESSIONALE  
UFFICIO FORMAZIONE CONTINUA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE



Al servizio degli Enti Pubblici

## *Programma del corso in webinar "Il Valore della Parola Parole Esattezza Identità Persuasione"*

Docente: Dott. Giovanni Dalla Bona

Durata: 7 ore

### Argomenti

#### Introduzione

- L'Abc dell'accoglienza verso l'utente
- Scrivere per spiegare - la scrittura funzionale ed efficace e coerente con il sistema organizzativo, culturale e valoriale dell'Istituzione che si rappresenta
- Come cambia la scrittura nei diversi canali di comunicazione: social media, email, chat ecc.

#### Laboratorio Giochi, esercizi e regole per:

- Scrivere semplice (ma non banale)
- Essere sintetici e precisi
- Dare ritmo al testo con la punteggiatura
- Allenarsi alla precisione delle descrizioni
- Scegliere e applicare il TOV (Tone of Voice): dal freddo burocratico, all'informativo, al caldo empatico
- Come adottare un lessico positivo e un linguaggio inclusivo

#### Casi speciali

- Risparmiare tempo usando testi preimpostati
- Capire l'altro per passare dalla trasmissione/informazione al dialogo
- Come comportarsi in caso di "flame" e commenti negativi