



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

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

## Corso di Formazione

### COMUNICAZIONE EFFICACE PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER E UFFICIO URP

*La cassetta degli attrezzi utile per interagire al meglio con il pubblico, offrire un servizio eccellente e salvaguardare l'integrità emotiva.*

Modalità: Webinar

Calendario: 28 e 29 ottobre 2024, dalle 9.00 alle 13.00

**Obiettivo:** trasferire le corrette modalità di comunicazione verbale telefonica, e preparare ad affrontare ogni tipo di approccio da parte degli utenti. Il corso intende inoltre trasmettere il senso di appartenenza e la piena consapevolezza di rappresentare il biglietto da visita dell'Ateneo. Per questo si affronta anche il tema della coesione del team e della forza della collaborazione.

#### Programma:

- Imparare a dimostrarsi cortesi, disponibili, concreti;
- Entrare in empatia con l'utente fin dai primi istanti di conversazione, attraverso la capacità di ascolto;
- Migliorare l'attitudine al *problem solving* e alla ricerca delle soluzioni;
- Imparare gli accorgimenti linguistici e comportamentali che cambiano il significato delle parole;
- Decodificare il linguaggio del corpo: specifiche linee guida quando l'utente è dall'altra parte della cornetta;
- Imparare tecniche per ritrovare la centratura emotiva e tenere lontane irritazione, frustrazione e rabbia;
- Costruire la forza del gruppo di lavoro, il senso di appartenenza e la piena collaborazione con i colleghi.

**Docente:** dott. Paolo Fossati

Già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di ente pubblico, si è formato



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

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

frequentando il percorso "Leadership Principles" (Harvard Business School Online, Boston) e i master "Leadership and Empowerment" (Sole 24ORE Business School, Milano), "Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego" (School of Management, Torino) e "PNL e Coaching". È Autore del libro "Vivi Presente", Verdechiaro Edizioni, 2016.