



La comunicazione di front office e la relazione con l'utente

26 Maggio, 13 Giugno 2017 orario 09:00-13:00

<b>OBIETTIVI</b>	Approfondire le competenze necessarie alla cura delle relazioni con le diverse tipologie di utenti, fornire informazioni, orientare i flussi di pubblico, intervenire per la soluzione di problemi ed imprevisti in modo professionale
<b>PREREQUISITI</b>	
<b>DESTINATARI</b>	Personale addetto all'accoglienza già individuato dal Dirigente dell'Area Servizi Patrimoniali e Logistici
<b>ENTE ORGANIZZATORE</b>	Università di Firenze
<b>ENTE EROGATORE</b>	Università di Firenze
<b>LUOGO</b>	sala Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione - P.za San Marco n. 4
<b>REFERENTE ORGANIZZATIVO</b>	Attuazione Piano Formativo
<b>DOCENTI</b>	Materassi Letizia
<b>DATA INIZIO</b>	
<b>DATA FINE</b>	
<b>DURATA IN ORE</b>	8
<b>SCADENZA PRENOTAZIONI</b>	
<b>MAX PARTECIPANTI</b>	20



<b>PROGRAMMA</b>	<p><b>26 maggio presso la Sala del Senato Accademico e il 13 giugno presso la sala del Consiglio di Amministrazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fare comunicazione al front office: peculiarità e dinamiche ricorrenti</li><li>• Come cambia l'utenza, come rispondono le strutture</li><li>• Quando la comunicazione è efficace</li></ul>
------------------	--