UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

Relazionarsi in modo ottimale con gli utenti della Biblioteca
28 Febbraio, 15 Marzo 2017 orario 09:00-13:00

OBIETTIVI	Motivare i bibliotecari impegnati nelle attività di front-office per una costante riqualificazione del servizio al pubblico
PREREQUISITI	
DESTINATARI	Personale delle biblioteche
ENTE ORGANIZZATORE	Università di Firenze
ENTE EROGATORE	Università di Firenze
LUOGO	Aula didattica Biblioteca Scienze Sociali - Plesso di Novoli
REFERENTE ORGANIZZATIVO	Unità di Processo "Attuazione piano formativo"
DOCENTI	Materassi Letizia
DATA INIZIO	
DATA FINE	
DURATA IN ORE	8
SCADENZA PRENOTAZIONI	
MAX PARTECIPANTI	20

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

PROGRAMMA	Approfondire le competenze necessarie alla cura delle relazioni con le diverse tipologie di utenti delle biblioteche Apprendere a padroneggiare le proprie reazioni per gestire le situazioni potenzialmente conflittuali in modo professionale