



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

16 Maggio 2017 orario 10:30-13:30

OBIETTIVI	Modalità di gestione delle relazioni con l'utenza per le strutture di prima informazione e di front office
PREREQUISITI	
DESTINATARI	personale dell'Area Servizi Patrimoniali e Logistici individuato dal Dirigente
ENTE ORGANIZZATORE	Università di Firenze
ENTE EROGATORE	Università di Firenze
LUOGO	Rettorato - Sala del Consiglio di Amministrazione
REFERENTE ORGANIZZATIVO	Attuazione Piano Formativo
DOCENTI	Materassi Letizia, Biagianti Alessandra (interprete LIS)
DATA INIZIO	
DATA FINE	
DURATA IN ORE	3
SCADENZA PRENOTAZIONI	
MAX PARTECIPANTI	10



PROGRAMMA	è prevista la presenza dell'interprete LIS • Fare comunicazione al front office: peculiarità e dinamiche ricorrenti • Come cambia l'utenza, come rispondono le strutture • Quando la comunicazione è efficace
------------------	--