



LA GESTIONE EFFICACE DELL'UTENZA

PROGRAMMA

ATTIVITA' FORMATIVA RIVOLTA AI DIPENDENTI COMUNALI (URP E FRONT OFFICE) E AGLI OPERATORI DI SPORTELLO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DELLA TOSCANA

Il percorso formativo si compone di un'attività di FAD rivolta rispettivamente agli enti locali e alle associazioni dei consumatori con 2 webinar da due ore e mezzo che si ripeteranno con lo stesso programma per tre volte.

I° WEBINAR

- La comunicazione di contatto: gestire in maniera efficace la relazione con gli utenti (Ferrario)
- Le Associazioni dei Consumatori: cosa sono e cosa fanno: Diritti e Doveri dei Consumatori; il codice del consumo; le tariffe agevolate e le agevolazioni in vigore; la Carta dei Servizi (Ass. Consumatori)

II° WEBINAR

- Le fasi della relazione comunicativa (Ferrario)
- La gestione della conflittualità allo sportello (Ferrario + Ass. Consumatori): analisi di casi pratici. la scelta di alcuni casi da esaminare verrà effettuata dai relatori

Relatori:

Angelo Ferrario, Responsabile U.O. Comunicazione e Partecipazione del Comune di Pistoia,
Docenti Associazioni dei Consumatori

| Data | Docenti | Clicca sui link sottostanti per iscriverti alla provincia di appartenenza |
|-------------------------------|---|---|
| 28.9 - 5.10 ore 10-12.30 | Angelo Ferrario Comune di Pistoia Marco Festelli Conconsumatori | https://ancitoscana.survey.fm/la-gestione-efficace-dellutenza-grosseto |
| 12.10 - 19.10 ore 10-12.30 | Angelo Ferrario Comune di Pistoia Giuseppe Minigrilli Federconsumatori | https://ancitoscana.survey.fm/la-gestione-efficace-dellutenza-pistoia |
| 26.10-2.11 ore 10-12.30 | Angelo Ferrario Comune di Pistoia Antonello Simone Adiconsum | https://ancitoscana.survey.fm/la-gestione-efficace-dellutenza-prato |