

## **Front Office chiavi in mano Formazione operatori**

### **Destinatari e obiettivi**

Il percorso formativo per gli operatori di Front Office è rivolto ai dipendenti delle pubbliche amministrazioni che hanno aderito al Network di Linea Amica, e in particolare a coloro che sono impegnati nell'attivazione o nel potenziamento dei servizi di attenzione al cittadino.

Il percorso ha l'obiettivo di trasferire conoscenze e competenze di base utili alla gestione di punti di contatto e di relazione con il cittadino.

Inoltre, mira a presentare e condividere il modello di attenzione al cittadino di Linea Amica

### **Metodologia didattica**

Il percorso di formazione è di tipo integrato (blended learning): momenti in presenza si alternano a moduli di apprendimento autonomo, esercitazioni a distanza e aula virtuale.

Il percorso ha una durata complessiva di 60 ore distribuite nell'arco di 2 mesi. Si tratta di un percorso prevalentemente a distanza (44 ore) con attività di apprendimento autonomo (LO), esercitazioni collaborative (EOL) e aule virtuali con esperti della materia (AV). Sono anche previsti alcuni momenti (16 ore) di confronto in presenza (Aula).

I materiali e gli strumenti del percorso online sono erogati attraverso una piattaforma di eLearning (alla quale i partecipanti accedono con un sistema di autenticazione), in cui sono disponibili i contenuti multimediali e uno spazio di tipo collaborativo (forum e chat), destinato agli interventi, alle riflessioni, al confronto e agli scambi fra i partecipanti.

Durante tutto lo svolgimento del percorso formativo gli utenti sono affiancati da un tutor didattico, che li assiste nella fruizione dei contenuti, e da un tutor tecnologico, che fornisce un supporto per l'utilizzo degli strumenti on line.

Per partecipare al percorso on line è necessario avere autonomia nell'utilizzo dei principali programmi di produttività individuale (trattamento testi, foglio elettronico, presentazioni) e accesso al Web, oltre a disporre di un PC con cuffie, microfono, collegamento a internet e di un account di posta elettronica.

### **Informazioni**

Per informazioni sul percorso e le modalità di iscrizione, contattare Roberta Chiappe [rchiappe@formez.it](mailto:rchiappe@formez.it)

## Percorso formativo operatori Front Office

### **Registrazione** (2 ore)

Accesso alla piattaforma LMS e autovalutazione

Scheda di descrizione del processo di lavoro con individuazione dei punti di forza e di debolezza

### **La comunicazione pubblica** (LO 3 ore)

I principi della comunicazione pubblica

Fare comunicazione pubblica

### **Il modello di attenzione al cittadino del Network Linea Amica** (Aula 4 ore)

Presentazione del percorso formativo, patto didattico, gli strumenti e il tutoraggio

Cosa chiedono a Linea Amica (video)

Le caratteristiche del modello di Linea Amica: ascolto, attenzione, linguaggio e accompagnamento

Le fasi del processo di lavoro (sottogruppi)

### **Le organizzazioni comunicano** (LO 3 ore)

La comunicazione organizzativa

L'organizzazione del Front Office

L'organizzazione del Back Office

### **Migliorare il processo di lavoro** (EOL 10 ore, AV 2 ore)

Individuare le azioni utili a ottimizzare la fase del processo di lavoro

Definire la soluzione ottimale utilizzando una scheda comune

### **Le persone comunicano** (LO 4 ore)

La comunicazione interpersonale

I canali e gli strumenti

Le forme e i contenuti

### **La comunicazione con il cittadino** (Aula 4 ore)

La struttura della relazione

Strumenti di osservazione (scheda di rilevazione)

Simulazione di casi di gestione chiamate

### **Migliorare la gestione del rapporto con il cittadino** (EOL 6 ore, AV 2 ore)

La relazione con il cittadino: piano di miglioramento individuale

Testimonianze: miglioramento degli standard di qualità

### **Gestione del rapporto con il cittadino** (Aula 4 ore)

Il mix di canali e strumenti

CRM registrare e analizzare le richieste dei cittadini

KM strutturare e classificare le informazioni utili a dare una risposta

### **Strumenti di condivisione della conoscenza** (EOL 8 ore, AV 4 ore)

Costruire una mappa e un glossario (Wiki) delle competenze e dei servizi

Ricerca sulla Knowledge Base di Linea Amica

Web 2.0 e reti con i cittadini

### **Customer satisfaction** (Aula 4 ore)

Indicatori di valutazione e standard di servizio

Il servizio funziona, il cittadino è scontento (video)

Modelli di Front Office