

Front Office chiavi in mano - percorso formativo per gli 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.

Edizioni previste

I edizione (Milano) Dal 21 settembre 2009 al 16 novembre 2009

Amministrazione ospitante: Provincia di Milano, Comune di Milano

II edizione (Roma) Dal 5 ottobre al 30 novembre 2009

Amministrazione ospitante: Dipartimento Funzione Pubblica, INPS

III edizione (Bologna) Dal 10 ottobre al 15 dicembre 2009

Amministrazione ospitante: CCIA di Bologna

IV e V edizione (Padova/Rovigo) Settore sanità dal 16 novembre 2009 al 29 gennaio 2010

Amministrazione ospitante: Regione Veneto (Direzione servizi sanitari)

VI edizione (Roma) Settore sanità dal 23 novembre 2009 al 2 febbraio 2010

Amministrazione ospitante: Ministero del lavoro, della salute, delle politiche sociali (settore salute)

VII edizione (Cagliari) Dal 30 novembre 2009 all'11 febbraio 2010

Amministrazione ospitante: ASL 8 Cagliari

VIII e IX edizione (Bologna) Dal 10 dicembre 2009 al 19 febbraio 2010

Amministrazione ospitante: Università Alma Mater di Bologna

X edizione (Palermo/Catania) Dal 14 dicembre 2009 al 24 febbraio 2010

Amministrazione ospitante: in corso di definizione

XI edizione (Napoli/Bari) Dal 4 gennaio 2010 al 25 febbraio 2010

Amministrazione ospitante: in corso di definizione

XII edizione (Roma) Dal 4 gennaio 2010 al 25 febbraio 2010

Amministrazione ospitante: in corso di definizione

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 (42 ore) con attività di apprendimento autonomo (LO), esercitazioni collaborative (EOL) e aule virtuali con esperti della materia (AV). Sono anche previsti alcuni momenti (18 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.

Il percorso formativo è sottoposto a monitoraggio e valutazione

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.

Percorso formativo

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

Il modello di Linea Amica: ascolto, attenzione, linguaggio e accompagnamento

Il ruolo delle reti nel miglioramento dei servizi di attenzione al cittadino

Le fasi del processo di comunicazione: punti di forza e criticità

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 organizzazioni comunicano (LO 3 ore)

La comunicazione organizzativa

L'organizzazione del Front Office

L'organizzazione del Back Office

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 6 ore)

La struttura della relazione e gli stili di comunicazione

Strumenti di osservazione

Simulazione di casi

Migliorare la gestione del rapporto con il cittadino (EOL 6 ore, AV 1 ora)

Osservazione e analisi delle dinamiche relazionali

Testimonianza sulla gestione del rapporto con il cittadino

Gestione del rapporto con il cittadino (Aula 4 ore)

Il mix di canali e strumenti

CRM registrare e analizzare le richieste dei cittadino

KM strutturare e classificare le informazioni utili a dare una risposta

Strumenti di condivisione della conoscenza (EOL 8 ore, AV 3 ore)

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

L'uso avanzato dei motori di ricerca

Web 2.0 e reti con i cittadini

Customer satisfaction (Aula 4 ore)

Indicatori di valutazione e standard di servizio

Un'esperienza di customer satisfaction

Informazioni

Per informazioni sul percorso e le modalità di iscrizione, contattare Roberta Chiappe rchiappe@formez.it