



CORSO DI FORMAZIONE ONLINE

# **FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL' AGGRESSIVITA' DEL CLIENTE DIFFICILE**

**29 gennaio 2025 ore 14,30 – 17,30**

**CODICE MEPA FOSSP0125**

## **PRESENTAZIONE**

Il corso di formazione online intende:

1. accogliere la fatica comunicativa e relazionale nel fronteggiare le problematiche concrete durante lo svolgimento dell'attività di front office.
2. offrire strumenti operativi per svolgerla in modo sostenibile.

Uno degli aspetti più critici delle Amministrazioni è rappresentato dalle relazioni con l'esterno e dai contatti e servizi del personale addetto al front office con il pubblico, che si trova spesso a interagire con situazioni conflittuali ed aggressive.

Conoscere e riconoscersi permette di esplorare i picchi e le cadute libere del nostro essere umani turbolenti e impazienti dove richieste, ritmi, pensieri, emozioni di ciascuno incontrano spesso la fatica nella gestione del rapporto con l'Altro diverso da Sé.

Un allenamento attraverso le pratiche di decompressione emotiva permette di creare quello *Spazio Sicuro* in cui poter pensare, sentire e rispondere in modo efficace a chi ci è di fronte.

Il Corso di formazione è diretto e tenuto da un Professionista con un'esperienza maturata sul campo, non solo in ambito scientifico, teorico e didattico, ma con una rilevante esperienza applicativa effettuata a fianco di Enti pubblici, aziende e imprese di varia dimensione e complessità.

## **PROGRAMMA DEL CORSO**

### **Modulo webinar**

Accademia Europea Società Cooperativa  
Via Circonvallazione Nuova, 69 Scala A 47924 Rimini (RN)  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403

Tel. 0541-448562 - 333-2430327

E-mail: [info@accademiaeuropa.net](mailto:info@accademiaeuropa.net) - Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)

Azienda con sistema di qualità certificato da DNV- ISO 9001:2015



**29 gennaio 2025, ore 14,30– 17.30**

**Docente: dott.ssa Paola Finelli**

- 1 Azioni e reazioni negli scambi comunicativi interpersonali.
  - 2) Parole, mimica espressiva, gestualità per un pensiero attento e rispettoso di Sé e dell'interlocutore.
  - 3) Come funziona il nostro cervello? Scopriamo le Autostrade a triplo scorrimento lento/veloce.
  - 4) Ciclo dell'aggressività e gestione dell'evento.
  - 5) La mente pretestuosa: acquietare lo tsunami emotivo per un pensiero attento, fluido e concentrato.
  - 6) I nostri *Sabotatori Interni*: dal pilota automatico alla scelta riflessiva.
  - 7) Cosa si nasconde oltre la rabbia, la stanchezza emotiva e lo stress?
- Promuoviamo le buone pratiche di decompressione emotiva.

#### **DESTINATARI DELL'OFFERTA FORMATIVA**

**Segretari, Direttori, Dirigenti, Funzionari, Amministratori, personale della pubblica amministrazione, enti pubblici e privati, dirigenti e personale delle Amministrazioni e società pubbliche controllate e partecipate, componenti del Consiglio, personale di Segreteria di Ordini, Collegi professionali, giuristi e liberi professionisti interessati alla materia.**

#### **DOCENTE E RESPONSABILE SCIENTIFICO DEL CORSO**

##### **DOTT.SSA PAOLA FINELLI**

Psicologa e psicoterapeuta Biosistemica, iscritta all'Albo Psicologi e Psicoterapeuti Emilia Romagna n. 6377 Sez. A. Accreditata nel profilo internazionale *HSPs-Comfort Zone*, membro *Environmental Sensitivity Research*, collabora stabilmente con *Labtalento-UniPv* (Laboratorio di ricerca e sviluppo del potenziale cognitivo nel bambino, nell'adolescente e adulto), da anni si occupa di promuovere risorse personali e relazionali in vari ambiti: Alta Sensibilità, *Giftedness*, contesti singoli e di gruppo. Specializzata in terapia Biosistemica e supportata da formazione continua, competenze e implementazione di strumenti operativi in ambito di Neuroscienze permette di integrare i differenti livelli *Mente* (pensieri), *Corpo* (emotività, sensazioni e bisogni) e *Relazioni* (comportamenti condivisi) per consentire all'individuo, alle

Accademia Europea Società Cooperativa  
Via Circonvallazione Nuova, 69 Scala A 47924 Rimini (RN)  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403

Tel. 0541-448562 - 333-2430327

E-mail: [info@accademiaeuropa.net](mailto:info@accademiaeuropa.net) - Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)

Azienda con sistema di qualità certificato da DNV- ISO 9001:2015



Coppie e in contesti professionali ad alta complessità, la legittimazione del proprio mondo interno valorizzando risorse e strategie sul campo utili per giungere a un benessere psicoemotivo e relazionale nel tempo. Formatrice, docente e conduttrice di gruppi esperienziali su tematiche psicologiche quali training Assertività e Autostima, gestione positiva del conflitto, Comunicazione Ecologica per il management efficace delle trappole dei pensieri, percorsi di pratiche di *Mindfulness* e *Self Compassion* per alleggerire il carico mentale ed emotivo nei vari ambiti di vita. Tiene Conferenze e Convegni presso Associazioni e Enti pubblici.

## **QUOTA DI PARTECIPAZIONE**

**Iscrizione al corso**

**online**

**299,00+ iva se dovuta**

Il pagamento della quota deve avvenire all'atto di iscrizione per soggetti privati (associazioni, cooperative, fondazioni, enti privati, libero professionista), mediante bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate:

- **Conto corrente bancario IBAN: IT35P 08995 23900 000000092212 intestato a Accademia Europea Società Cooperativa c/o Riviera Banca Credito Cooperativo ICCREA filiale di Macerone di Cesena (FC).**

Le condizioni di utilizzo dell'abbonamento sottoscritto sono pubblicate nell'apposita sezione del sito **[www.accademiaeuroepa.net](http://www.accademiaeuroepa.net)**

Il pagamento della quota di iscrizione per gli enti pubblici avverrà di norma a 30 giorni data fattura (modalità applicabile per Enti Pubblici e Aziende a partecipazione pubblica).

Se la fattura è intestata ad Ente Pubblico, la quota è esente IVA, ai sensi dell'art. 10, D.P.R. n. 633/72 (e successive modificazioni). Nelle fatture emesse in esenzione IVA verrà addebitato il costo del bollo virtuale pari a € 2,00.

*Società abilitata al Mercato elettronico delle PA – Acquistinretepa.*

Le adesioni si intenderanno perfezionate con la completa compilazione della domanda di iscrizione al webinar (uno o più moduli), cui seguirà la trasmissione del *link* di collegamento all'evento ed l'emissione della fattura elettronica.

È necessario procedere alla compilazione della domanda di iscrizione per ogni partecipante (in caso di più



iscritti appartenenti ad uno stesso ente o azienda occorre indicare un indirizzo e-mail diverso per ogni partecipante).

Il contratto si intenderà concluso e quindi efficace e vincolante tra le parti nel momento in cui il cliente avrà inoltrato telematicamente il modulo di iscrizione seguendo l'apposita procedura online.

Agli iscritti assenti sarà garantita la trasmissione del *link* per accedere al video della formazione erogata e della relativa documentazione.

**Il corso sarà corredato da idoneo materiale illustrativo e didattico in formato digitale.**

Sarà attivo un servizio di segreteria organizzativa dalle ore 9,00 alle 13,00 al numero di cell. 333 2430327.

### **MODALITA' DI PARTECIPAZIONE**

#### **PER ISCRIVERSI:**

#### **CLICCA QUI**

Procedendo all'iscrizione, verrà perfezionata l'adesione al webinar con impegno a procedere al pagamento per l'erogazione della formazione richiesta.

Prima dell'inizio del corso sarà inviata all'indirizzo e-mail indicato il *link* di collegamento al webinar e si procederà all'emissione della fattura elettronica.