

# Strumenti per una comunicazione efficace

Durata

4 giornate aula

Obiettivi

*Gli OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE di un'organizzazione devono essere considerati come STRATEGICI per lo sviluppo stesso del servizio e dei processi a supporto dello stesso.*

*Obiettivo del corso è quello di allineare il personale sui processi e le metodologie di comunicazione, verso l'interno e verso l'esterno, conoscere e migliorare le proprie capacità comunicative e gli strumenti utilizzati.*

*In particolare, il corso promuove rispetto alla strategia di comunicazione:*

**RAFFORZAMENTO  
ESTENSIONE  
CAMBIAMENTO  
ESPORTAZIONE**

Destinatari

*Coordinatori e operatori di servizio, personale front line.*

**Holos s.r.l.**

## Programma

- L'analisi dei bisogni di informazione e comunicazione
  - Principi e modelli per l'analisi del processo comunicativo
- L'analisi dei bisogni di informazione e comunicazione
  - Principi e modelli per l'analisi del processo comunicativo
  - Comunicare nelle organizzazioni
  - Il processo di analisi dei bisogni di comunicazione
  - Le fonti e le tecniche per l'analisi dei bisogni di informazione e comunicazione
  - La comunicazione interpersonale
  - I principi dell'ascolto attivo
- La segmentazione del pubblico di riferimento
  - La conoscenza dei pubblici di riferimento
- La segmentazione del pubblico di riferimento
  - La conoscenza dei pubblici di riferimento
  - Il processo di segmentazione
  - I criteri
  - Audience e Target
  - Convenienze tecniche e gestionali di segmentazione
  - Come comunicare con i clienti
- La mappa dei bisogni di informazione e comunicazione per aree di intervento
  - Bisogni e attese di comunicazione
  - Il processo di analisi delle esigenze di comunicazione
  - Fonti e tecniche per l'analisi delle esigenze
  - Tipologie, strumenti e metodi
- Formulazione degli obiettivi di informazione e comunicazione per aree di intervento
  - Formulazione degli obiettivi di comunicazione
  - Il processo di pianificazione
  - Definizione degli obiettivi
- Strumenti e tecniche per comunicare
  - Supporti e materiali
  - Come preparare un intervento efficace
- Comunicare in pubblico
  - Come preparare un intervento efficace
  - Come effettuare una presentazione efficace
  - Le principali situazioni della comunicazione in pubblico
- Comunicare in pubblico
  - Le principali situazioni della comunicazione in pubblico
  - Come controllare le variabili critiche
- Azioni comunicative e informative
  - Mezzi e canali
- Azioni comunicative e informative
  - Mezzi e canali
  - Formulazione del piano di comunicazione
  - Il feed-back sui bisogni comunicativi
  - La coerenza necessaria
- Comunicazione interna e comunicazione esterna
  - La coerenza necessaria
  - L'immagine aziendale
  - Gli uditori potenziali
  - Il cliente esterno e il cliente interno