

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
 - Convenienze tecniche e gestionali di segmentazione
 - 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
 - Il processo di analisi delle esigenze di comunicazione
 - 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
 - Il processo di pianificazione
 - 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
 - Come controllare le variabili critiche
 - 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
 - Il feedback sui bisogni comunicativi
 - 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