

Il valore della comunicazione interna

Durata

2 giornate aula

Obiettivi

La comunicazione interna è essenziale in ogni organizzazione, specie se la qualità del servizio è strettamente dipendente dalla collaborazione e coordinamento tra gli operatori. Essa può essere considerata uno strumento fondamentale nella vita organizzativa per creare un clima disteso, migliorare la trasparenza e ridurre gli attriti.

Il corso si propone quindi di approfondire le potenzialità intrinseche nei processi di comunicazione e al contempo analizzare e prevenire i rischi di non pianificazione delle strategie di comunicazione interna.

Partecipanti

Responsabili di struttura, coordinatori e operatori

Programma

Importanza e obiettivi della comunicazione interna

- L'impatto della comunicazione interna

Importanza e obiettivi della comunicazione interna

- L'impatto della comunicazione interna
- Coinvolgere e informare le persone
- Creare e rafforzare l'immagine dell'azienda
- Distribuire la conoscenza interna nel rapporto con i collaboratori dell'azienda

Il valore della comunicazione interna nel rapporto

con i collaboratori dell'azienda

- Le persone e il servizio
- L'analisi dei bisogni per la comunicazione interna
- Costruzione e organizzazione dei messaggi efficaci
- Individuazione dei target o stakeholder interni

Tipologie di comunicazione interna

- Comunicazione funzionale, informativa,

Tipologie di comunicazione interna

- Comunicazione funzionale, informativa, formativa, creativa
- Le fasi di un processo di comunicazione interna efficace
- Il monitoraggio degli effetti della comunicazione interna

I flussi di comunicazione interna

- Top-down e bottom-up

I flussi di comunicazione

- Top-down e bottom-up
- Comunicazione mirata in base al target

- Condivisione della vision, della mission e dei valori aziendali

Gli obiettivi e la vision

- Condivisione della vision, della mission e dei valori aziendali
- Le barriere alla comunicazione tra management e operatori
- Il coinvolgimento del management
- Momenti d'incontro e diversificazione dei canali
- Comunicazione interna per costruire la cultura aziendale

Gli strumenti della comunicazione interna

- Strumenti cartacei: regole generali per una

Gli strumenti della comunicazione interna

- Strumenti cartacei: regole generali per una gestione efficace delle attività redazionali
- Strumenti elettronici: funzionalità specifiche dell'ambiente virtuale
- La parte dell'IT nella comunicazione interna
- Intranet e forum di discussione

- Scegliere il modello per la gestione della

Integrare la comunicazione interna ed esterna

- Scegliere il modello per la gestione della comunicazione interna più adatto
- Promozione dell'immagine dell'azienda
- Customer care e relazione con l'utente

- I fattori che mantengono un clima positivo

Comunicare efficacemente in fase di cambiamento

- I fattori che mantengono un clima positivo durante una fase di cambiamento
- Implementare un piano di comunicazione in supporto al cambiamento