



*Creating Your Future*

## FORMAZIONE FRONT LINE Responsabili e Addetti

Impostazione e Linee Guida

## Obiettivi

- Obiettivi di questo programma didattico sono:
  - Sviluppare sensibilità verso la cultura della qualità
  - Far comprendere il rapporto tra qualità del servizio e qualità delle risorse umane
  - Focalizzare l'attenzione sull'importanza della relazione con i propri interlocutori interni/esterni come fattore critico di successo
  - Migliorare le skills di comunicazione e di ascolto come basi per la costruzione e gestione di rapporti organizzativi efficaci
  - Fornire chiavi di lettura del processo relazionale, in particolare per quanto riguarda la gestione delle relazioni critiche
  - Istruire alle migliori modalità di impostazione dei rapporti interpersonali attraverso il telefono
  - Sviluppare consapevolezza in ciascun partecipante riguardo i propri punti di forza e di debolezza rispetto alle problematiche trattate per riuscire a valorizzare al meglio le proprie potenzialità.
  - Sviluppare sensibilità verso il miglioramento continuo della propria professionalità
  
- Pertanto nel seguito verranno illustrati:
  - ü Approccio Metodologico HumanWare
  - ü Contenuti di massima e Modalità didattiche
  - ü Logistica necessaria



## Approccio Metodologico

## Articolazione del corso

## Impostazione

- Ø L'intervento formativo è rivolto a supervisor ed addetti al front line i quali intendono acquisire consapevolezza sul ruolo, strumenti e metodologie finalizzate ad una sempre migliore capacità relazionale, persuasiva e di gestione del Cliente.
- Ø A seguito dell'approvazione e contrattualizzazione della proposta di collaborazione e del conferimento dell'incarico a HumanWare s.a.s., verrà avviata la Fase di Progettazione Esecutiva dei contenuti di dettaglio e delle modalità didattiche concordate.
- Ø I contenuti didattici di massima per questa tipologia di interventi sono indicati nelle pagine successive. Naturalmente essi andranno verificati, modificati ed integrati ampliandone eventualmente durata e contenuti sulla base di specifiche esigenze e sono pertanto qui presentati a puro titolo indicativo.
- Ø In considerazione del nostro approccio didattico fortemente interattivo, l'intervento sarà rivolto a gruppi di 12 persone al massimo.
- Ø Sono previste due giornate di formazione per ciascuna edizione del corso + una giornata di follow-up (a distanza di due mesi dalle prime due giornate) per verificare il livello di apprendimento e di applicazione dei metodi appresi e integrarli con l'illustrazione di ulteriori tecniche.

# Contenuti

GIORNATA	MATTINO	POMERIGGIO
<b>PRIMA</b>	<p>INTRODUZIONE: Obiettivi, Contenuti e Metodologia Didattica ALCUNI CONCETTI DI BASE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La qualità nelle moderne aziende di servizi</li> <li>• Aspettative organizzative e mission delle strutture di front line</li> <li>• Il ruolo delle risorse di front line per il sostegno degli obiettivi di business</li> <li>• Il front line fisico ed il front end telefonico</li> <li>• L'importanza del personale di front line</li> <li>• Le competenze e gli standard necessari per i diversi ruoli: coordinatori, supervisori, addetti</li> <li>• Rapporto tra qualità del servizio e capacità di gestire le relazioni</li> <li>• La gestione della Customer Satisfaction</li> </ul> <p>ESERCITAZIONE ANALISI E DISCUSSIONE</p>	<p>LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI INTERNI/ESTERNI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clienti interni ed esterni</li> <li>• Comunicazione ed immagine aziendale</li> <li>• Qualità del servizio e qualità personale</li> <li>• Struttura e processo della comunicazione</li> <li>• Tipi e modalità di comunicazione</li> <li>• Stili e tecniche di comunicazione</li> <li>• Efficacia ed efficienza della comunicazione</li> <li>• Il ruolo dei filtri percettivi</li> <li>• Il ruolo dell'ascolto attivo</li> <li>• La comunicazione assertiva</li> </ul> <p>ESERCITAZIONE ANALISI E DISCUSSIONE</p>
<b>SECONDA</b>	<p>LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO IL TELEFONO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Particolarità della comunicazione telefonica</li> <li>• L'impostazione del rapporto con l'interlocutore</li> <li>• La conduzione del colloquio telefonico</li> <li>• Criticità e modalità di superamento</li> <li>• I comportamenti da evitare</li> <li>• Alcuni standard di presentazione</li> </ul> <p>ESERCITAZIONE ANALISI E DISCUSSIONE</p>	<p>LA GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ruolo del singolo e quello dell'organizzazione</li> <li>• La gestione proattiva</li> <li>• Gli approcci collaborativi</li> <li>• Problem solving &amp; Decision Making</li> <li>• La gestione delle obiezioni e delle conflittualità</li> <li>• Alcune modalità efficaci</li> </ul> <p>ESERCITAZIONE ANALISI E DISCUSSIONE <b>CONCLUSIONI ed Action Plan</b></p>
<b>Follow-up</b> (entro due mesi dalle prime due giornate)	<p>ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle principali difficoltà incontrate nell'applicazione delle tecniche apprese in aula sulla base dell'Action Plan</li> <li>• Evidenziazione delle necessità di approfondimento</li> <li>• Ripresa e chiarimenti sull'utilizzo delle tecniche apprese e sul loro adattamento alle situazioni evidenziate</li> <li>• Criticità riscontrate</li> <li>• Scelte effettuate</li> </ul> <p>ESERCITAZIONE ANALISI E DISCUSSIONE</p>	<p>SPUNTI ED APPROFONDIMENTI SU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione delle priorità</li> <li>• La gestione dello stress</li> <li>• I criteri per una autoorganizzazione efficace</li> <li>• Il miglioramento continuo della qualità personale</li> <li>• Autostima e pensiero positivo</li> <li>• La costruzione del piano di miglioramento personale</li> </ul> <p>ESERCITAZIONE ANALISI E DISCUSSIONE</p>

## Metodi Didattici

- Il programma didattico del progetto farà ricorso a varie tecniche per favorire una partecipazione globale: ai metodi tradizionali, basati sulla trasmissione di concetti teorici, verranno affiancate alcune metodologie attive che favoriscono l'apprendimento tramite l'esperienza. In particolare, la didattica richiederà:
  - esercitazioni guidate;
  - Simulazioni e role-playing videoripresi;
  - discussioni e valutazioni interattive;
  - lavori di gruppo;
  - analisi di casi.
- Nel concreto, il lavoro sarà basato sulla suddivisione dei partecipanti in gruppi operanti in autonomia ed aventi il docente come supporto esterno.
- In questo ambito i partecipanti avranno l'opportunità di confrontarsi con concreti problemi operativi sui quali saranno chiamati a fornire risposte risolutive operando perciò una continua verifica di quanto appreso in aula, combinando bagaglio tecnico e pratica operativa.
- A ciascun partecipante sarà pertanto richiesto un esame approfondito delle tecniche e degli approcci trattati in aula attraverso l'esame di casi aziendali, letture aggiuntive e discussioni di gruppo.

## Logistica

- La didattica richiederà la seguente logistica da predisporre a cura del cliente:
  - Aula + saletta di appoggio per lavori in sottogruppo
  - Schermo e videoproiettore da collegare in maniera standard ad un nostro Personal Computer portatile
  - Cavalletto a fogli mobili (Flipchart)
  - Videoregistratore collegato a videoproiettore o televisore separato (la videocamera sarà predisposta da HumanWare s.a.s.) per la ripresa e successiva visualizzazione delle simulazioni
  - Fogli e penne per appunti
- HumanWare s.a.s. produrrà una copia in formato elettronico del materiale utilizzato nel corso (esclusi i filmati) che sarà distribuito a cura del cliente a ciascun partecipante.

Per informazioni



*Creating Your Future*

**HumanWare s.a.s.**  
**Via Tino Buazzelli, 51 - 00137 Roma**  
**+39 06 823861**  
[www.humanware.it](http://www.humanware.it)  
[humanware@humanware.it](mailto:humanware@humanware.it)