

Oggetto: Fwd: POSTA CERTIFICATA: Fwd: POSTA CERTIFICATA: Corso on line "FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL'AGGRESSIVITÀ DEL CLIENTE DIFFICILE"

Mittente: Vera Risso - Amministrazione <amministrazione@abamc.it>

Data: 11/03/2025, 15:57

A: Segreteria Didattica - Roberta Beltrame <segreteria.didattica@abamc.it>, Segreteria Studenti - ABAMC - Cassaglia <segreteria.studenti@abamc.it>

protocollo e albo

----- Messaggio Inoltrato -----

Oggetto:POSTA CERTIFICATA: Fwd: POSTA CERTIFICATA: Corso on line "FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL'AGGRESSIVITÀ DEL CLIENTE DIFFICILE"

Data:Tue, 11 Mar 2025 14:34:59 +0100

Mittente:Per conto di: abamc@pec.it <posta-certificata@pec.aruba.it>

Rispondi-a:abamc@pec.it

A:Vera Risso - Amministrazione <amministrazione@abamc.it>

Messaggio di posta certificata

Il giorno 11/03/2025 alle ore 14:34:59 (+0100) il messaggio "Fwd: POSTA CERTIFICATA: Corso on line "FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL'AGGRESSIVITÀ DEL CLIENTE DIFFICILE"" è stato inviato da "abamc@pec.it"

indirizzato a:

amministrazione@abamc.it

Il messaggio originale è incluso in allegato.

Identificativo messaggio: opec210312.20250311143459.291486.974.1.52@pec.aruba.it

— postacert.eml —

Oggetto: Fwd: POSTA CERTIFICATA: Corso on line "FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL'AGGRESSIVITÀ DEL CLIENTE DIFFICILE"

Mittente: "abamc@pec.it" <abamc@pec.it>

Data: 11/03/2025, 14:34

A: Vera Risso - Amministrazione <amministrazione@abamc.it>

Buongiorno Dottoressa,

Gaia ed io siamo interessate a questo corso, se fosse possibile le chiediamo di poter partecipare,

Saluti

Gaia e Roberta

----- Messaggio Inoltrato -----

Oggetto:POSTA CERTIFICATA: Corso on line "FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL'AGGRESSIVITÀ DEL CLIENTE DIFFICILE"

Data:Fri, 7 Mar 2025 19:38:58 +0100

Mittente:Per conto di: formazione@pec.accademiaeuropea.net <posta-certificata@pec.aruba.it>

Rispondi-a:formazione@pec.accademiaeuropea.net

A:abamc@pec.it

Messaggio di posta certificata

Il giorno 07/03/2025 alle ore 19:38:58 (+0100) il messaggio "Corso on line "FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL'AGGRESSIVITÀ DEL CLIENTE DIFFICILE"" è stato inviato da "formazione@pec.accademiaeuropea.net" indirizzato a: abamc@pec.it

Il messaggio originale è incluso in allegato.

Identificativo messaggio: opec210312.20250307193858.92264.831.1.52@pec.aruba.it

— postacert.eml —

Oggetto: Corso on line "FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL'AGGRESSIVITÀ DEL CLIENTE DIFFICILE"

Mittente: Accademia Europea <formazione@pec.accademiaeuropea.net>

Data: 07/03/2025, 19:38

A: abamc@pec.it

Gentilissimi Accademia di Belle Arti di Macerata Amministrazione Uff_eFatturaPA Direzione Amministrativa Ragioneria,

siamo lieti di invitarvi al corso di formazione online sul tema "[FRONT OFFICE E SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO: COME GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE A FRONTE DELL'AGGRESSIVITÀ DEL CLIENTE DIFFICILE](#)" per il prossimo **10/04/2025** dalle ore 10,00 alle ore 13,00.

CODICE MEPA MLYT1025X

Il corso di formazione online proposto intende affrontare i delicatissimi problemi di rapporti al Front Office e servizi di sportello nei pubblici servizi da parte dei dipendenti della Pubblica Amministrazione chiamati a fronteggiare situazioni critiche da parte dell'utenza.

La lezione prende in esame i diversi aspetti della problematica:

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.

Docente: Dott.ssa Paola Finelli - Psicologa e psicoterapeuta.

È attivo un servizio di segreteria dalle 09,00 alle 13,00 al n. 333-2430327

Vogliate prendere visione della Locandina qui sotto linkata in cui troverete il dettaglio del corso di formazione online e le informazioni relative alla iscrizione.

[LINK LOCANDINA DEL CORSO](#)

Per procedere all'iscrizione occorre cliccare sul seguente LINK:

[LINK ISCRIZIONE AL CORSO](#)

Potrete, in alternativa, consultare il nostro sito all'indirizzo **www.accademiaeuropea.net** .

Restando a disposizione per ogni chiarimento, è gradita l'occasione per porgere cordiali saluti.

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Accademia Europea Società Cooperativa

Via Circonvallazione Nuova, 69 - Scala A - 47924 RIMINI (RN)

Rea RN 423969 P.IVA 04533430403 Tel. 0541-448562

E-mail: info@accademiaeuropea.net

Pec: accademiaeuropa@pec.it

www.accademiaeuropea.net

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

Se non desiderate più ricevere comunicazioni, Vi invitiamo ad utilizzare i link sottostanti.

[Disiscriviti / Unsubscribe](#)

— Allegati: —

dati-cert.xml	937 bytes
post-cert.eml	25,5 kB
dati-cert.xml	952 bytes
post-cert.eml	17,7 kB