



CORSO DI FORMAZIONE

“GESTIONE DELLE RELAZIONI CON L’UTENZA”

**Programma**

9:00 – 13:00 / 14:00 – 16:00

- Nozione di comunicazione istituzionale. Comunicazione interna ed esterna
- I mezzi della comunicazione: dal front office ai servizi online
- Assertività ed efficacia comunicativa. Le strategie di ascolto, la gestione dei conflitti
- La componente verbale: eventi comunicativi felici e infelici, linguaggio e stile
- La componente non verbale: cinesica, prossemica, paralinguistica
- La comunicazione parlata, scritta e digitale. Pianificazione, redazione e presentazione di testi parlati/scritti/digitali
- Eventi di comunicazione e loro gestione

***Formatore:***

dott. Paolo Pomati  
*Università degli Studi del Piemonte Orientale*

STAFF SVILUPPO ORGANIZZATIVO,  
PROGRAMMAZIONE CONTROLLO E VALUTAZIONE

U.O. FORMAZIONE

P.zza Cesare Battisti – 70121 Bari (Italy)  
tel (+39) 080 5714168 • 4994 • 4851  
formazione@uniba.it  
<http://epta.ateneo.uniba.it>