

L'accoglienza telefonica

Incontri: 3 ore: 9 partecipanti: min.10 - max.15 Luogo, date e orario da definire
Il contatto telefonico rappresenta un momento importante e allo stesso tempo delicato, in cui l'assistito cerca fiducia nell'interlocutore esprimendo le proprie esigenze. Il volontario perfeziona le abilità relazionali e la gestione della comunicazione telefonica: si calibra sull'altro, gettando le basi per il consenso con l'assistito. Il corso promuove nei volontari la consapevolezza di essere, attraverso l'accoglienza telefonica, referenti attivi della propria associazione.
Il corso si svolgerà con metodologie molto attive e numerosi esercizi pratici (role playing, simulazione di situazioni tipiche, elaborazione delle esperienze telefoniche con difficoltà di gestione...)

1. Caratteristiche della comunicazione telefonica: le informazioni non verbali mancanti, interpretazione di silenzi, l'importanza della voce, il recupero non invasivo delle informazioni necessarie per la gestione della telefonata, la preparazione organizzativa all'ascolto...
2. L'ascolto attivo ed alcune annotazioni utili a) per l'assistito b) per l'associazione
3. La risposta alle esigenze dell'assistito – sintesi e passaggio delle informazioni a persone di competenza specifica

Docenti:

Ipsi – Sanremo:

Sibylle Schwander Psicologa

Mauro Semeria esperto in formazione

Orari:	Date:
1° incontro	
2° incontro	
3° incontro	

ACCOGLIENZA TELEFONICA

Io sottoscritto/a desidero formalizzare la mia iscrizione al corso “**Accoglienza telefonica**”

Nome e Cognome _____ età _____

Indirizzo _____ n° civ. _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

Tel. _____ - _____ FAX _____

E-mail (stampatello) _____

Associazione di appartenenza _____ Città _____

Ruolo nell'associazione:

volontario dipendente aspirante volontario

Nome, cognome e firma del Presidente dell'associazione

Vorrei essere avvisato del raggiungimento del numero minimo e dell'avvio del corso tramite:

lettera _____

E-mail _____

Telefono _____

Dichiaro di possedere i requisiti sopra esposti e di acconsentire al trattamento dei miei dati personali nelle modalità e per le finalità descritte nell'informativa a me resa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03, ritenendola adeguata e comprendendone appieno i contenuti.

Luogo

Data

Firma