

Corso di aggiornamento:

## La gestione dei contatti con gli studenti

**Streaming online - Mercoledì 16 Ottobre 2024**

**in orario 9:30 – 12:30 e 14:00 - 17:00**

### DOCENTI

#### **Dott. Maurizio Mesenzani**

Managing Partner presso BDS design. Si occupa di: Consulenza aziendale • Consulenza di marketing • Consulenza manageriale • Project Management • Design industriale • Interaction Design • Progettazione 3D • Progettazione dell'esperienza utente (UED) • Ricerca UX • Consulenza no profit

#### **Dott. Pasquale Castronuovo**

Service Experience Analyst presso BSD design. Si occupa di: Progettazione centrata sull'utente • Customer experience • Competenze analitiche • Design di processi • Servizio clienti

### PROGRAMMA

Le interazioni tra studenti e università avvengono su diversi canali, dallo sportello fisico ai touchpoint digitali più avanzati. Da ciò nasce l'esigenza da parte delle segreterie di avere gli strumenti per innovarsi, restare aggiornati e comprendere come rispondere alle esigenze degli studenti, garantendo la migliore esperienza di interazione con i servizi di Ateneo.

In questo corso ci si concentrerà su come migliorare l'esperienza degli studenti utilizzando strumenti come l'ambiente di self caring, chatbot, webform e sportelli virtuali. Inoltre, condivisa una panoramica sui principi di Service Design e Customer Service si accompagneranno i partecipanti, in sottogruppi, ad applicare i suggerimenti condivisi a casi specifici al fine di applicare e individuare strategie concrete che possano rendere ogni interazione più semplice, fluida e soddisfacente per gli studenti.

### Domande chiave cui il corso risponderà:

- Quali sono i desideri, le aspettative e i bisogni degli studenti rispetto ai servizi offerti dalle segreterie?
- Come variano i comportamenti degli studenti in relazione ai diversi canali di contatto disponibili?
- Quali sono le sfide e le opportunità nell'utilizzo di strumenti di comunicazione tradizionali come lo sportello fisico e il telefono?
- In che modo le tecnologie digitali, come i chatbot e i moduli online, possono migliorare l'efficacia delle comunicazioni tra studenti e università?
- Come si può integrare l'uso dei social media nella strategia di comunicazione delle segreterie studenti?
- Quali sono i vantaggi e le criticità degli sportelli virtuali e come possono essere implementati con successo?

Si prevede lo svolgimento della formazione con il modulo teorico la mattina e il modulo laboratoriale il pomeriggio. Si prevede la realizzazione di attività laboratoriali online a partire da casi concreti precedentemente condivisi dai partecipanti.

Affinché sia possibile lavorare in sottogruppi, i laboratori saranno svolti con piattaforme di collaborazione in cloud (non è necessaria alcuna installazione di software).

## DESTINATARI

Personale tecnico amministrativo che lavora nelle segreterie studenti.  
E' previsto un numero massimo di 15 iscritti.

**NB: Per cortesia, quando Vi iscrivetevi, fateci sapere su quali casi pratici desiderate lavorare nel laboratorio (sportello fisico, webform, chatbot, contatto telefonico o altro) in questo modo prepareremo la documentazione per i gruppi di lavoro per tempo.**

## SVOLGIMENTO

**Online – Mercoledì 16 Ottobre 2024 in orario 9:30 – 17:00**

Durata totale sei ore: tre ore al mattino in cui viene trattata la teoria e tre ore al pomeriggio per svolgere il laboratorio).

Nel dettaglio: 9:30-12:30 - 14:00-17:00

## COSTI

L'iscrizione, comprensiva di materiali didattici, attestato e assistenza telematica per quesiti, è prevista al costo di:

- **€300,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante. Per i privati è necessario applicare l'Iva al 22%
- **Prezzo per gli abbonati: €270,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante
- Sconto del 10% dal 2° iscritto in poi. <https://www.lineapa.it/sconti-lineatenei-2024>

**Proposta di abbonamento:** <https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-la-formazione-2024-lineatenei>

**NB:** L'adesione al corso comporta la presa visione e l'accettazione delle condizioni riportate in questa pagina: <https://www.lineapa.it/modalita-di-adesione-e-recesso-eventi-di-lineapa-e-lineatenei>

**Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 351.8265408**

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it) oppure al n° di fax 0125-5545190 entro il 9/10/2024

## La gestione dei contatti con gli studenti

Streaming Online – Mercoledì 16 Ottobre 2024 in orario 9:30 – 17:00

**Costo:**

- **€300,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante, oltre Iva 22% per tutti gli altri soggetti
- **Costo per gli enti in abbonamento: €270,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante

**La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata)**

Ente a cui deve essere intestata la fattura\* \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_ Codice Univoco Ufficio\* \_\_\_\_\_

\*Buono d'ordine o DG n° \_\_\_\_\_ del\* \_\_\_\_\_ di importo pari a € \_\_\_\_\_

CIG: \_\_\_\_\_ altro \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del partecipante	Cell o tel diretto	E mail	Ruolo

**Modalità di pagamento:**

- Bonifico Bancario (anticipato per i privati) sul seguente c.c. intestato a **LineATENEI sas di Patrizia Isaija**  
 IBAN: **IT75U085303105000000013437** - Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

**Informativa privacy:** ai sensi dell'art. 13, D.Lgs 196/2003, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineATENEI, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda all'art. 7, D.Lgs 196/2003. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it). Si dichiara di aver preso visione dell'[informativa](#) ex D.Lgs 196/2003 e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della stessa.

Data \_\_\_\_\_ Firma e timbro \_\_\_\_\_ \*Campi obbligatori