

EMAIL EFFICACI AI CITTADINI (e ai colleghi...)



Tecniche di scrittura per comunicare in modo diretto e chiaro con i tuoi utenti, anche quando il rapporto è a distanza

Azione formativa coerente con il Decreto del Ministro per la P.A. adottato il 28 giugno 2023 sulle Soft Skills (“Framework delle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle pubbliche amministrazioni”)

**Giovedì 10 e venerdì 11 aprile 2025
Dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom
Relatore Paolo Fossati**



OBIETTIVO

Non c'è solo lo sportello fisico, dove ogni giorno incontri i cittadini e i loro problemi. Da due anni a questa parte, causa pandemia, offri anche assistenza telefonica e, soprattutto, rispondi a **molte più email rispetto al passato**. Si tratta di una tendenza destinata a consolidarsi.

Come dare **risposte efficaci**, dunque, quando sei dall'altra parte della tastiera del computer?

Il corso è strutturato proprio per rispondere a questa domanda, fornendo gli **strumenti pratici** per sfruttare al meglio il potere del linguaggio e per migliorare la tua abilità di farti capire, rendendo semplice ciò che è difficile. Quali le doti magiche? Empatia, sintesi e chiarezza.

Senza contare che tali strumenti sono utili anche nella comunicazione scritta con i tuoi colleghi, quando ad esempio redigi un report o un verbale...



PROGRAMMA

1. Prima di iniziare a scrivere

- Comunicare bene uguale vivere meglio: la relazione tra la parola scritta e la sfera delle emozioni.
- Mantenere calma e lucidità: gestire il tuo stato d'animo per depotenziare l'effetto delle provocazioni del cittadino.

2. I suggerimenti d'oro

- Diciassette linee guida di carattere pratico per redigere la tua risposta scritta in modo efficace.
- La semplicità quale valore: farti capire attraverso sintesi e chiarezza.
- Le parole giuste che fanno la differenza: la qualità passa attraverso i dettagli.
- Il "dizionario delle sfumature", per dire cose scomode senza far venire l'orticaria.

3. La struttura

- Come organizzare il tuo scritto per individuare le priorità e andare dritto al punto.

4. La forma

- Accorgimenti di carattere grafico che rendono il tuo testo più armonioso e leggibile.



IMPARARE FACENDO E DIVERTENDOSI

Tra il primo e il secondo incontro ai partecipanti sarà chiesto di inviare in anticipo al docente risposte scritte a ipotetici cittadini, formulate applicando le strategie illustrate in aula. Gli scritti saranno poi commentati uno a uno all'inizio del secondo incontro, in modo da individuare tutti insieme eventuali margini di miglioramento.



DESTINATARI

Dipendenti della P.A. che interagiscono con il pubblico via email.



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Webinar su piattaforma Zoom.



QUANDO

Due appuntamenti di tre ore e mezza ciascuno: **giovedì 10 e venerdì 11 aprile 2025, dalle 9.00 alle 12.30.**



INVESTIMENTO

€140,00 per ogni partecipante (IVA esente per la P.A.)

Gli enti abbonati alla formazione con LineaPA potranno utilizzare le ore già acquistate per partecipare (**€119,00, 7 ore**).

Per chi iscrive una persona a tutti i corsi previsti da gennaio a giugno 2025, **sconto del 15%: €714,00** di costo totale iva esente, cioè **€119,00 a corso**

Per l'abbonato che iscrive una persona a tutti i corsi previsti da gennaio a giugno 2025: **€612,00 di costo totale iva esente, cioè 6 ore scalate per ogni corso, invece di 7**

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



RELATORE

Paolo FOSSATI, già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di Ente pubblico, è un docente specializzato nelle competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della Pubblica Amministrazione e delle società partecipate. Si è formato frequentando il percorso "Leadership Principles" (Harvard Business School Online, Boston) e i master "Leadership and Empowerment" (Sole 24ORE Business School, Milano), "Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego" (School of Management, Torino) e "PNL e Coaching" (Ekis, Reggio Emilia). È Autore del libro "Vivi Presente", Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@lineapa.it oppure al fax 0125-5545190

EMAIL EFFICACI AI CITTADINI

Giovedì 10 e venerdì 11 aprile 2025 dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom

RELATORE: Dott. Paolo Fossati

€140,00 per ogni partecipante (IVA esente per la P.A.)

Gli enti abbonati alla formazione con LineaPA potranno utilizzare le ore già acquistate per partecipare (€119,00, 7 ore).

Per chi iscrive una persona a tutti i corsi previsti da gennaio a giugno 2025, **sconto del 15%: €714,00** di costo totale iva esente, cioè **€119,00 a corso**

Per l'abbonato che iscrive una persona a tutti i corsi previsti da gennaio a giugno 2025: **€612,00 di costo totale iva esente, cioè 6 ore scalate per ogni corso, invece di 7**

Ente pubblico, impresa o persona fisica

a cui deve essere intestata la fattura* _____

Via _____ CAP _____

Città _____

Codice fiscale _____ P.IVA _____

Codice Univoco Ufficio* _____

Crocettare la propria casistica:

- Ente abbonato
- *Determinazione/mandato* n° _____ del _____ di importo pari a € _____

[CIG NON richiesto per la partecipazione ad un seminario \(vedere link\)](#)

altro _____

Nome e Cognome del partecipante	Numero telefono (per comunicazioni urgenti)	E mail

- Bonifico Bancario sul seguente c.c. intestato a LineaPA di Isaija Patrizia
IBAN: **IT68W085303105000000011864** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

Informativa privacy: ai sensi della normativa privacy, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineaPA, 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 agli art 12-23 del GDPR. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a info@lineapa.it. Si dichiara di aver preso visione dell'informativa e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della suddetta informativa.

Data _____ Firma del Responsabile e timbro _____ *Campi obbligatori