

**Programma "Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL" – Avviso pubblico N. 2**

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 "Inclusione e coesione", Componente 1 "Politiche per il Lavoro", Riforma 1.1 "Politiche Attive del Lavoro e Formazione" finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU

**Scheda Informativa delle attività formative  
Singole competenze**

<b>Denominazione</b>	<b><i>Comunicazione efficace e gestione dei conflitti</i></b>
<b>Codice AdA/UC</b>	9999769/1384
<b>Profilo di appartenenza</b>	Operatore di segreteria
<b>Codice profilo</b>	11115
<b>Settore</b>	Trasversale
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Ambito di attività</b>	Amministrazione e Gestione
<b>Durata complessiva</b>	60 ore
<i>di cui aula</i>	42 ore
<i>di cui WBL</i>	18 ore
<b>% FaD</b>	70% delle ore teoriche d'aula
<b>Sede di realizzazione</b>	Viale Monastir 102, cap. 09122 Cagliari

**Requisiti di accesso**

Non sono previsti requisiti di accesso nei percorsi per singole AdA/UC.

**Contesto di esercizio**

La competenza contribuisce a formare un professionista capace di comunicare efficacemente con i dirigenti e i colleghi dell'organizzazione per la quale lavora in qualità di Operatore di segreteria e altresì comunicare efficacemente con l'esterno, gestendo i conflitti e i rapporti affinché l'immagine e la professionalità dell'azienda sia sempre promossa.

**Caratteristiche del percorso**

Il percorso formativo ha una durata complessiva di 60 ore, di cui 42 di formazione teorica e 18 di apprendimento nel contesto lavorativo (WBL). 28 ore d'aula, ossia il 67% delle ore, si svolgerà in modalità a distanza (FaD Sincrona).

**Conoscenze oggetto di apprendimento**

- Pubbliche relazioni per sviluppare le doti di empatia, pazienza e proattività
- Tecniche di comunicazione efficace e ascolto attivo al telefono e in sito
- Tecniche di gestione dei conflitti
- Teorie e strategie di negoziazione (fasi, stili, tecniche di mediazione, fattori di successo, etc..) per capire e far convergere le aspettative di clienti e fornitori

A conclusione del percorso formativo, l'esame di certificazione di competenze valuterà la seguente performance:

## Programma “Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL” – Avviso pubblico N. 2

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 “Inclusione e coesione”, Componente 1 “Politiche per il Lavoro”, Riforma 1.1  
“Politiche Attive del Lavoro e Formazione” finanziato dall’Unione europea – Next Generation EU

**Descrizione della performance:** Gestire i rapporti con i clienti, fornitori e tutte le risorse che - a diverso titolo ed in differenti modi - si relazionano con l'azienda affinché l'immagine e la professionalità dell'azienda siano sempre promosse

### Abilità:

- Comunicare con chiarezza ed efficacia
- Creare buoni rapporti con i clienti, i colleghi ed i collaboratori
- Gestire eventuali conflitti con i clienti e fornitori garantendo sempre trasparenza e rispetto degli obiettivi contrattuali
- Mediare e rispondere alle aspettative del cliente

**La percentuale massima di assenze consentite accedere agli esami di certificazione è del 20% delle ore previste per l'intero corso**