



OBIETTIVO

Obiettivo dell'intervento è di sviluppare nei destinatari la capacità di comunicare in modo efficace e positivo con tutti i tipi di interlocutore: personale addetto ai servizi, addetti all'assistenza, tecnici, amministrativi, clienti e loro familiari; trasferire le tecniche di base di customer care; sviluppare nei Dirigenti e Manager dell'impresa termale la capacità di gestire, valorizzare e motivare efficacemente le risorse umane assegnate, esprimendo al contempo la propria leadership personale in modo chiaramente riconoscibile.

CONTENUTI

L'accoglienza; modalità di comunicazione delle informazioni; Scheda di accesso; strumenti operativi per la gestione dell'accoglienza e del contraddittorio: scheda di gradimento, scheda customer care; scheda informativa dei servizi.

DESTINATARI

Professioni sanitarie, non sanitarie.

DURATA

La durata del corso è di 8 ore.

SEDE FORMATIVA

Il corso viene organizzato presso le sedi formative di Espansione in Campania, Lazio, Abruzzo e Lombardia. Inoltre, su richiesta delle aziende il corso può essere organizzato in qualsiasi sede, su tutto il territorio nazionale, avente i requisiti previsti dalla normativa di cui al D.lgs n. 81/2008, alla normativa in materia di igiene e sicurezza e a quella in materia di accessibilità ai diversamente abili.

LIVELLO DEL CORSO

Avanzato

VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO

La prova finale è costituita da un questionario a risposta multipla con quattro opzioni di risposta di cui una soltanto è esatta.

NUMERO CREDITI ECM PREVISTI

8

NUMERO PARTECIPANTI PER EDIZIONE

20

QUOTA DI ISCRIZIONE PER PARTECIPANTE

€ 220,00

RILASCIO DEGLI ATTESTATI

Al superamento del test viene rilasciato l'attestato con i crediti ECM per le professioni sanitarie e l'attestato di partecipazione/frequenza per le altre professioni.