

12CP19 Segreterie 2.1 2° INCONTRO FORMATIVO 2019

CODICE ATTIVITÀ

**LA GESTIONE
DELL'UTENZA
NUMEROSA ALLO
SPORTELLO:
PROBLEMATICHE E
STRUMENTI**



11/12 NOVEMBRE 2019



FIRENZE



Le segreterie studenti rappresentano l'interfaccia primaria e più visibile dell'Ateneo verso l'utenza studentesca. Il ruolo degli uffici a diretto contatto con gli studenti, iscritti o potenziali, è percepito dall'esterno come il primo e più visibile volto dell'amministrazione universitaria. Rivestire questo ruolo comporta nuove competenze, nuovi processi, ma anche l'onere di saper gestire talune fattispecie di particolare complessità dal punto di vista giuridico che maggiormente interessano chi si confronta con una vasta utenza di riferimento.



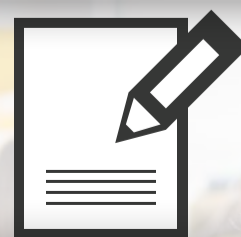
Il Corso si propone di trasferire ai partecipanti una preparazione compiuta sulla materia, in modo da acquisire una piena consapevolezza sul valore e le conseguenze della gestione dell'utenza e sulle opportunità che i moderni strumenti informatici offrono per minimizzare i problemi e gestire il rapporto con il pubblico in modo più soddisfacente per gli studenti e meno stressante per gli operatori, trasformando le situazioni di conflitto in opportunità di sviluppo e gestendo le proprie emozioni a vantaggio del benessere personale e relazionale.



Il Corso di formazione è rivolto al personale che opera nelle segreterie studenti e altri uffici, specie se a contatto diretto con il pubblico, comprese le segreterie di Dipartimento.



LOCANDINA



ISCRIZIONE



coinfo1@pec.it



iniziative@coinfo.net
segreteria@coinfo.net



011/6702290 - 1



011/8140483



www.coinfo.net



c/o Università degli Studi di Torino
Via Giuseppe Verdi, 8 - 10124 Torino
C.F. 97556790018 - P.IVA 06764560014