

## LA GESTIONE EFFICACE DELL'UTENZA

### Attività formativa rivolta ai dipendenti Comunali (urp e front office) e agli operatori di sportello delle associazioni dei consumatori della Toscana

Il tavolo tecnico sulla qualità dei servizi organizza un corso di formazione gratuito sul territorio toscano nelle sedi di:

Pisa | Livorno | Siena | Arezzo | Massa | Lucca | Firenze

#### Il programma

ore 9.30 -12.30

- La comunicazione di contatto: gestire in maniera efficace la relazione con gli utenti
- Le fasi della relazione comunicativa
- La gestione della conflittualità allo sportello

Relatore: Letizia **Materassi** Unifi, Esperta Comunicazione Pubblica

ore 12.30 - 14.30

- Le Associazioni dei Consumatori: cosa sono e cosa fanno
- Diritti e Doveri dei Consumatori: il codice del consumo
- Le tariffe agevolate e le agevolazioni in vigore
- La Carta dei Servizi

Relatore a cura delle Associazioni dei Consumatori

Nel mese di dicembre si terrà il primo webinar specifico su settore idrico della durata di un'ora

Città	data	Sede del corso	Docenti
Arezzo	17 ottobre	Provincia di Arezzo, Sala Grandi, Piazza della Libertà 3	Letizia <b>Materassi</b> Unifi Elisa <b>Fornaciari</b> Lega Consumatori
Pisa	24 ottobre	Anci Toscana, via Pascoli n. 8	Letizia <b>Materassi</b> Unifi Lia <b>Gagliardi</b> Adiconsum
Firenze	7 novembre	Saloncino delle Murate via dell'Agnolo 1 A	Letizia <b>Materassi</b> Unifi Giuseppe <b>Minigrilli</b> Federconsumatori
Siena	9 novembre	Provincia di Siena, Piazza Duomo 7	Letizia <b>Materassi</b> Unifi Donatella <b>Rachini</b> ADOC
Livorno	14 novembre	Cisternino, largo Cisternino 16	Letizia <b>Materassi</b> Unifi Barbara <b>Garzelli</b> Movimento Consumatori
Massa	16 novembre	Salone Villa Cuturi Viale A. Vespucci, 24 Marina di Massa	Letizia <b>Materassi</b> Unifi Sara <b>Rocca</b> ADIC
Lucca	21 novembre	Provincia di Lucca, Palazzo Ducale, Piazza Napoleone	Letizia <b>Materassi</b> Unifi Barbara <b>Gualtieri</b> MDC

Per iscriversi al corso gratuito è necessario cliccare al seguente link <https://bit.ly/2PPFoJl>