

CORSO DI FRONT OFFICE SANITARIO: ACCOGLIENZA NELLE STRUTTURE SANITARIE E SOCIO-SANITARE

Finanziato e promosso dal programma G.O.L

DESCRIZIONE

Il percorso mira a formare una figura capace di gestire il primo contatto in strutture sanitarie e sociosanitarie, coniugando efficienza amministrativa e accoglienza empatica. Al termine del modulo, i partecipanti sapranno gestire i flussi di comunicazione e risolvere le criticità con professionalità, sicurezza e consapevolezza del proprio ruolo.

Si prevede un modulo di 20 ore per garantire ai partecipanti il tempo per svolgere esercitazioni pratiche e simulazioni. Questo approccio è fondamentale per permettere loro di testare le competenze acquisite e acquisire la sicurezza necessaria per gestire il pubblico in contesti sanitari.

PROGRAMMA

1. Accoglienza ed Empatia Strategica

- Principi di Comunicazione Efficace: Linguaggio verbale e non verbale per costruire fiducia fin dal primo contatto.
- Tecniche di Ascolto Attivo: Metodologie per decodificare correttamente la richiesta amministrativa e lo stato emotivo del paziente.
- Protocolli per l'Utenza Fragile: Gestione della relazione con anziani o persone con disabilità e rispetto dei tempi cognitivi.

2. Gestione Operativa e delle Criticità

- Canali di Contatto Professionale (Telefono e Web): Standard operativi, tono di voce ed etichetta telefonica per la comunicazione a distanza.
- Gestione del Clima Relazionale e Risoluzione dei Problemi: Strategie pratiche per gestire utenti aggressivi o sotto stress, orientando la conversazione verso la soluzione.

3. Identità e Valore Professionale

- Personal Branding e Immagine Professionale: Sviluppo dell'autorevolezza e cura della presenza; l'operatore come primo punto di riferimento e "volto" della struttura.

Ogni corsista verrà supportato da un Tutor nell'orientamento professionale al fine di ricollocarsi nel mondo del lavoro.

ORE: 20 ore

DATA	ORARIO	TOT ORE
lunedì 6 luglio 2026	08:30-12:30	4
martedì 7 luglio 2026	08:30-12:30	4
mercoledì 8 luglio 2026	08:30-12:30	4
giovedì 9 luglio 2026	08:30-12:30	4
venerdì 10 luglio 2026	08:30-12:30	4
		20

DOVE

Le lezioni si svolgeranno in presenza presso la sede della Scuola delle Arti e della Formazione Professionale R. Vantini in Via Caduti Piazza della Loggia 7/B- 25086- Rezzato (BS)

CONTATTI: Chiamateci allo 0302791576 o scrivetececi a servizilavoro@vantini.it

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestazione di Abilità e Conoscenza

