

CORSO DI FORMAZIONE PER CONCILIATORI POSTALI

FIUGGI, HOTEL SILVA 12 - 14 GIUGNO 2023

PROGRAMMA

1 giorno

Ore 13,00 - Pranzo di benvenuto

Ore 14,30 - Saluto iniziale del presidente di CF e presentazione del corso (S. Veroli)

Ore 15,00 - Caratteristiche contrattuali dei prodotti di Corrispondenza e Pacchi coinvolti nella procedura di Conciliazione (R. Giacani)

Ore 17,00 - Il contesto normativo postale ed il Regolamento di Conciliazione postale (O. Marzaioli – I. Monorchio)

Ore 18,00 - Chiusura della giornata

2 giorno

Ore 09,00 - metodi di risoluzione alternativa delle controversie: il quadro della Conciliazione in Italia (P. Bartolomucci)

Ore 11,00 - Le Conciliazioni in Italia. Rapporto di Consumers' Forum 2022 (S. Bitetti)

Ore 11,45 - 20 anni di Conciliazione in Poste Italiane. Presentazione di alcuni casi tipici emersi nelle Commissioni di Conciliazione (A.M. Retico)

Ore 13,00 - Pranzo

Ore 14,30 - Aspetti psicologici e relazionali nella Conciliazione (M. Faggiani)

Ore 18,00 - Chiusura della giornata

3 giorno

Ore 09,00 - Costituzione dei gruppi di lavoro e discussione del caso simulato (M. Faggiani)

Ore 11,00 - Verifica dei risultati della simulazione

Ore 12,30 - Consegna dei diplomi e chiusura del corso (O. Marzaioli – R. Giacani)

Ore 13,00 - Pranzo