



CATALOGO CORSI 2024

+ **valore** con le tue
persone

CATALOGO CORSI

INDICE PER AREA

Corsi: come posso frequentarli?.....	5
Corsi in videoconferenza: quali sono i vantaggi.....	6

COMPETENZE MANAGERIALI E PERSONALI

ABILITA' PERSONALI

Time management corso sulla gestione del tempo e delle priorità	8
Allena la tua mente: esercitare la memoria e l'apprendimento grazie alle mappe mentali	9
Decidi di decidere: prendere decisioni rapide e sviluppare il pensiero critico.....	10
Corso per collaboratori smart.....	11
Guida allo smartworking: strumenti e competenze per il lavoro agile.....	12
Lead thechange: essere leader nel cambiamento.....	13
L'arte dell'ascolto per comunicare in maniera eccellente in ogni contesto.....	14
Family focus: gestione delle dinamiche relazionali e affettive in azienda.....	15

LEADERSHIP E MOTIVAZIONE

Come creare una mentalità vincente.....	16
Fare squadra.....	17
Guidare e motivare la propria organizzazione.....	18
Intelligenza emotiva: la chiave di una leadership efficace.....	19
Il leader ispiratore: influenzare, negoziare, persuadere gli altri.....	20
Manager e making sense: tra coordinate di senso e strumenti di tecnica per una leadership efficace.....	21

GESTIONE DEI COLLABORATORI

Leadership e valutazione delle prestazioni.....	22
Gestione del rapporto coi collaboratori, leadership e motivazione.....	23
Gestione delle riunioni e delle attività partecipate.....	24
People management: come sviluppare la propria capacità di delega.....	25
Internal marketing: appassionare i propri collaboratori ai progetti di business.....	26
People management: la gestione dei conflitti.....	27
Errare è umano: gestire in modo positivo gli errori (e imparare da essi) è possibile.....	28
Remote manager: coordinator di smart working.....	29
Wellbeing e employee retention: impara a trattare i tuoi talenti.....	30
Diversity management: gestire e valorizzare le differenze.....	31
Come essere un'azienda attrattiva.....	32

MARKETING COMUNICAZIONE E VENDITA

MARKETING E SOCIAL NETWORK

La gestione dei reclami.....	34
Customer experience: fai vivere al tuo cliente un'esperienza indimenticabile.....	35
Il mercato è cambiato! Marketing e nuovi processi di acquisto.....	36
Corso sull'utilizzo dei social network per aziende.....	37
E-manager: gestire la web reputation della propria azienda.....	38
Personal branding: promuovere la propria immagine e valorizzare la propria identità.....	39
Punto di partenza fiducia: la relazione con il cliente come strumento di marketing.....	40

PUBLIC SPEAKING E STORYTELLING

Corso di public speaking.....	41
Raccontare l'impresa: percorso di storytelling per raccontare con efficacia prodotti, marchi e identità.....	42
L'azienda oltre il prodotto: raccontare e raccontarsi per conquistare il mercato.....	43
La parola giusta al momento giusto: saper improvvisare e gestire gli imprevisti nel parlare in pubblico.....	44
Public speaking digitale: come comunicare efficacemente a distanza.....	45
Pitching e Corporation Storytelling.....	46

COMUNICAZIONE EFFICACE

Comunicazione telefonica orientata al cliente.....	47
La strategia di vendita: condurre da protagonista ogni trattativa.....	48
Dalla voce al linguaggio del corpo: tecniche e segreti per ottenere consensi.....	49
Business writing: scrivere mail efficaci per ottenere la risposta desiderata.....	50
Corso "gestire la relazione con il cliente"	51
Percorso formativo per addetti al contatto con il pubblico: il front office efficace.....	52

CATALOGO CORSI

INDICE PER AREA

AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' E PAGHE

CONTABILITA'

Corso di contabilità base.....	54
Corso di contabilità livello avanzato.....	55
Corso sulla fatturazione elettronica.....	56
Il bilancio per non addetti: capire i dati essenziali e gli schemi di sintesi.....	57
Corso sulla fatturazione estera e gli adempimenti doganali.....	58

PAGHE

Corso sull'elaborazione di paghe e contributi - livello base.....	59
Corso sull'elaborazione di paghe e contributi - livello avanzato.....	60
Principi basilari di amministrazione del personale.....	61
Corso sulla maturazione e sulla tassazione del TFR.....	62
Orari di lavoro e riflessi in busta paga.....	63
Gestire le politiche di welfare	64

PRIVACY

Privacy e tutela dei dati personali.....	65
--	----

231

Corso generale sul decreto 231.....	66
Corso sul decreto 231: ruoli e responsabilità.....	67

PRODUZIONE, QUALITA' E SISTEMI DI GESTIONE

GESTIONE MAGAZZINO

Corso organizzazione e gestione del magazzino.....	69
--	----

PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE

Gestione dei rifiuti.....	70
Corso tempi e metodi.....	71
Corso di disegno meccanico livello base.....	72
Corso di disegno meccanico livello intermedio.....	73
Corso di programmazione CNC.....	74

QUALITA'

Corso di introduzione alla lean production.....	75
Problem solving per quality manager.....	76
Projet management.....	77

INFORMATICA

Corso autocad 2D + 3D.....	79
Apprendere l'utilizzo dei strumenti informatici corso base.....	80
Apprendere l'utilizzo dei strumenti informatici corso avanzato.....	81
Corso pratico all'utilizzo di Excel	82

LINGUE

Corso di inglese.....	84
Corso di italiano per stranieri.....	85
Corso di tedesco.....	86
Corso di spagnolo.....	87
Corso di francese.....	88
Corso di russo.....	89

CATALOGO CORSI

INDICE PER AREA

CORSI ESPERENZIALI

Allenare le capacità manageriali con l'arte della giocoleria.....	91
Chef per un giorno: migliorare il gioco di squadra tramite l'esperienza in cucina.....	92
Collaborare per vincere: corso di team working attraverso l'Escape Room.....	93
Prendere decisioni e gestire lo stress: il Paintball come campo prova per vincere le sfide lavorative.....	94
Treasure Hunt - "chi trova un collega trova un tesoro": alla scoperta del tesoro per le vie di Brescia.....	95
Aumentare il coinvolgimento e incentivare la competitività con un Quiz-Show.....	96

SETTORE SOCIO SANITARIO

Tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza: disfagia e demenza.....	98
Qualificazione del personale di cucina.....	99
La relazione di cura e la gestione dei conflitti.....	100
Strumenti pratici per la crescita nel ruolo di ASA e OSS.....	101
Interventi psicosociali con evidenze di efficacia per la promozione del benessere della persona.....	102

CORSI

COME POSSO FREQUENTARLI?

SAEF ti dà la possibilità di frequentare i corsi scegliendo la modalità migliore e più semplice per la tua azienda.

Tutte i corsi presenti in catalogo sono disponibili:

- nella **modalità aula in presenza**
- nella **modalità videoconferenza**

I corsi possono essere organizzati ad hoc per il cliente, e' possibile **personalizzare** programma e durata.

I **corsi esperenziali** sono disponibili solo con la modalita' in presenza.

Vuoi frequentare i nostri corsi **finanziando la tua formazione** e quella dei tuoi dipendenti?

Chiedici come inviando un'email a **formazione@saef.it**

CORSI IN VIDEOCONFERENZA

QUALI SONO I VANTAGGI?

LEZIONI DAL VIVO



UNA FORMAZIONE EROGATA "LIVE", **IN DIRETTA**, TRAMITE VIDEOCONFERENZA.

INTERATTIVI

I PARTECIPANTI AVRANNO LA POSSIBILITA' DI **INTERAGIRE** COSTANTEMENTE **TRA DI LORO** E COL DOCENTE.



MULTIDEVICE

I PARTECIPANTI POTRANNO SEGUIRE DAL PROPRIO PC O DAL PROPRIO TABLET O SMARTPHONE.



ATTESTATI DI FREQUENZA

AL TERMINE DEL CORSO, RILASCIEREMO UN **ATTESTATO DI FREQUENZA**



COMPETENZE MANAGERIALI E PERSONALI



CATEGORIE:

- ABILITA' PERSONALI
- GESTIONE DEI COLLABORATORI
- LEADERSHIP E MOTIVAZIONE



TIME MANAGEMENT CORSO SULLA GESTIONE DEL TEMPO E DELLE PRIORITÀ'



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Nell'ambito del lavoro e della vita privata combattiamo quotidianamente contro il tempo nel vano tentativo di conciliare tutto ciò che vorremmo fare con ciò che non riusciamo a fare; una situazione che, a lungo andare, può comportare stress, scarsa produttività ed insoddisfazione... Il corso si prefigge di far acquisire ai partecipanti un metodo comportamentale per la gestione efficace del tempo e la sua trasformazione in risorsa preziosa per il raggiungimento dei risultati personali ed aziendali, per lavorare in maniera più efficiente e produttiva riducendo stress e insoddisfazione, in definitiva per sentirsi più soddisfatti di se stessi e più realizzati.



DESTINATARI: Tutti coloro che cercano un metodo e degli strumenti pratici e facilmente applicabili per rendere più efficace e produttivo il proprio tempo.



CONTENUTI

- Test: sei padrone del tuo tempo? Lo sai gestire o ne sei succube?
- Tensione, stress e produttività nel lavoro
- Pianificazione e controllo delle proprie attività
- Il metodo O.S.A (obiettivo, scopo, azione)
- La definizione degli obiettivi
- Qualità e redditività nel lavoro: come coniugare insieme efficienza ed efficacia
- Cose importanti e cose urgenti da fare: come stabilire le priorità?
- Il nostro nemico numero uno: la fretta
- "Life plain": il tempo e il livello qualitativo della nostra vita
- Come difendersi dai ladri di tempo
- "TIPS": suggerimenti e pillole di saggezza per guadagnare ogni giorno tempo prezioso, ottenere migliori risultati e sentirsi più soddisfatti di se stessi



DURATA: 8 ORE



ALLENA LA TUA MENTE: ESERCITARE LA MEMORIA E L'APPRENDIMENTO GRAZIE ALLE MAPPE MENTALI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Le Mappe Mentali nascono dallo studio e dalle geniali intuizioni dello psicologo britannico Tony Buzan. Le Mind Maps permettono di utilizzare al meglio le potenzialità della mente umana, e sono considerate il "coltellino svizzero del cervello", per la loro versatilità e multi-funzionalità. Per questo motivo oggi sono uno strumento indispensabile per le imprese, e sono diventate un "must" nelle aziende più creative e innovatrici al mondo come WALT DISNEY, APPLE, IBM e tantissime altre. Imparerai a:

- Utilizzare la meglio le potenzialità della mente
- Migliorare creatività e memoria
- Organizzare in maniera efficiente le tue attività e quelle aziendali



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

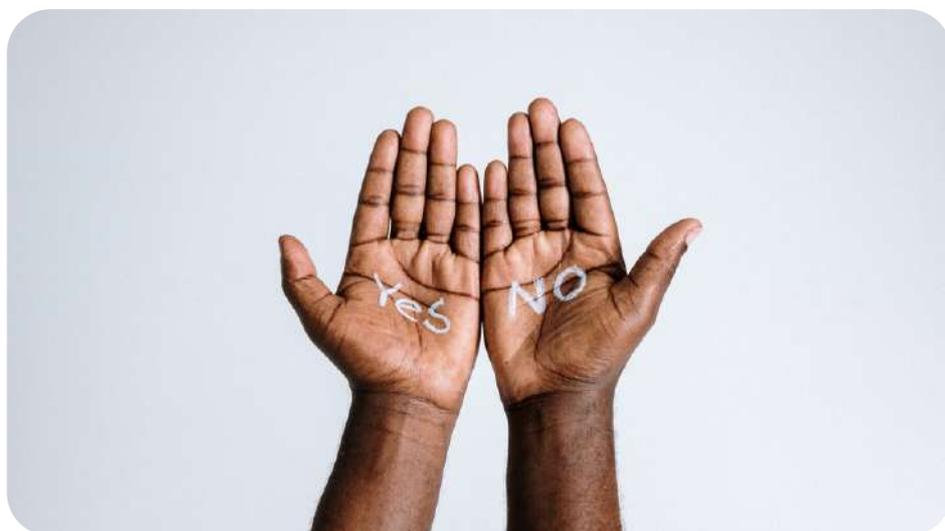
- Come funziona la nostra Mente
- Come funziona la nostra Memoria
- Cos'è una Mind Map
- L'importanza dei Colori
- Esperimento scientifico sul Cervello Umano
- Le Mappe Mentali per il Brainstorming
- La prima Mappa insieme
- Pianificazione e organizzazione con le Mappe Mentali
- Design della Mappa con un Programma Open Source
- La Tecnica dei Loci per memorizzare Mappe complesse



DURATA: 8 ORE



DECIDI DI DECIDERE: PRENDERE DECISIONI RAPIDE E SVILUPPARE IL PENSIERO CRITICO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: La capacità di prendere decisioni efficaci in un lasso temporale spesso ristretto. Ecco perché il Critical Thinking, a ragione, viene considerata una competenza determinante nel mondo del lavoro (e non solo) e vedrà rafforzare nei prossimi anni il suo ruolo decisivo nel successo di imprese e persone. Saper riconoscere le priorità, capacità di analisi, creatività, utilizzo delle domande, focalizzazione sui risultati, oltre ad un sapiente mix di Problem Solving e Time Management. Questi alcuni degli attrezzi indispensabili per un autentico critical thinker, in grado di trasformare anche le circostanze più delicate in opportunità inaspettate. Imparerai a:

- Utilizzare le domande come strumento straordinario per le decisioni più efficaci
- Riconoscere ed eliminare le convinzioni limitanti o controproducenti
- Garantirti il supporto delle persone nelle fasi più delicate



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Riconoscere le priorità: importanza vs urgenza
- Alimentare la capacità di analisi: partire dopo per arrivare prima
- Approccio non sequenziale alle problematiche
- Il tranello dei bias cognitivi e del passato
- La focalizzazione sul risultato: andare a ritroso
- Stimolare la creatività
- Porsi le domande giuste
- Spacchettare il macro in micro
- Il monotasking come carta vincente
- La logica win/win: circondarsi di alleati



DURATA: 8 ORE



CORSO PER COLLABORATORI SMART



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI



Obiettivo del corso è rendere consapevoli i partecipanti che la padronanza di linguaggio, la celerità nelle risposte e la capacità di instaurare relazioni empatiche sono il primo biglietto da visita di un'organizzazione efficiente e moderna; per instaurare un rapporto proficuo sul luogo di lavoro, è quindi necessario mettere in atto alcune attenzioni che possono migliorare il benessere sul luogo di lavoro.



DESTINATARI: Tutto il personale aziendale



CONTENUTI

- l'abbigliamento giusto;
- l'atteggiamento giusto verso i colleghi ed il cliente;
- saper valorizzare i propri punti di forza;
- essere proattivi;
- la "cura del cliente", elemento chiave per consolidare l'immagine dello studio verso i clienti;
- la gestione dei conflitti con i colleghi e i responsabili di studio;
- Problem solving: individuare e risolvere le incomprensioni con colleghi; comprendere il legame esistente tra convinzioni e risultati collegati ad un nuovo approccio mentale;
- trasformare i propositi generici in obiettivi chiari, dettagliati e concreti.



DURATA: 8 ORE



GUIDA ALLO SMARTWORKING: STRUMENTI E COMPETENZE PER IL LAVORO AGILE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: L'obiettivo di questa azione formativa è accompagnare lavoratori e lavoratrici, che si apprestano a sperimentare lo smart working (o hanno già iniziato), a gestire la propria attività in assenza di vincoli orari o spaziali, anche con l'utilizzo di nuovi strumenti tecnologici. La finalità, dunque, è sviluppare quel toolset, quella cassetta di attrezzi, intesi come conoscenze e competenze, necessari a destreggiarsi in maniera efficace ed efficiente nel lavoro agile.



DESTINATARI: Personale che lavora in smartworking



CONTENUTI

- Software, tecnologie, device a supporto dello smart working: la suite Office 365
- Metodi di condivisione della documentazione, tecniche di pianificazione delle attività, verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti
- Competenze dello smart worker: responsabilizzazione individuale, autonomia e gestione del tempo
- Cura della comunicazione e delle relazioni nella distanza
- Rischi specifici per la sicurezza e misure di tutela della salute per chi lavora con modalità agile



DURATA: 12 ORE



LEAD THECHANGE: ESSERE LEADER NEL CAMBIAMENTO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Nessuna organizzazione può permettersi di stare ferma, ci sono sempre nuove sfide da affrontare e modi migliori di fare le cose. Tuttavia, ogni cambiamento da apportare deve essere pianificato e implementato con cura, altrimenti potrebbe creare più danni che opportunità. È qui che entra in gioco la gestione del cambiamento. Si tratta di un approccio strutturato che garantisce che i cambiamenti vengano implementati in modo efficace ed efficiente, senza intoppi e abbiano l'impatto desiderato.

In questo corso condividiamo come attuare un cambiamento positivo e produttivo nelle organizzazioni utilizzando quattro principi fondamentali per una gestione del cambiamento di successo. Imparerai a:

- Identificare e superare i principali ostacoli al cambiamento
- Avere linee guida chiare per creare un cambiamento condiviso, impattante e di successo
- Definire un piano di comunicazione preciso per tutti gli stakeholders coinvolti.



CONTENUTI:

- Il cambiamento: rischio o opportunità?
- Gli ostacoli principali al cambiamento
- I 4 principi del cambiamento
- La matrice ADKAR per il cambiamento
- Il coaching come driver per il cambiamento
- Comunicare il cambiamento dentro e fuori l'azienda
- Workout pratici



DURATA: 4 ORE



L'ARTE DELL'ASCOLTO PER COMUNICARE IN MANIERA ECCELLENTE IN OGNI CONTESTO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Imparare ad ascoltare è imparare a pensare, a sentire, a intuire e vivere ai massimi livelli qualitativi. Ascoltare per capire e farsi capire, ottenendo eccellenza nella comunicazione, facilitando le relazioni, orientandole alla proattività, alla propositività, evitando i conflitti ed i fraintendimenti.

Affrontare gli altri con sicurezza, catturando l'attenzione, persuaderli, senza temere imbarazzo, o avere timore di fallire. Con questo corso imparerai la differenza tra ascolto attivo e passivo, riconoscerai l'intelligenza uditiva come chiave per comunicare in maniera eccellente in ogni contesto di vita lavorativa e non. Imparerai a:

- Acquisire le competenze necessarie per diventare un ascoltatore efficace
- Sviluppare la sicurezza e la fiducia in sé stessi nell'affrontare gli altri
- Riconoscere le emozioni e i bisogni impliciti nelle conversazioni



CONTENUTI:

- Ascolto attivo e ascolto passivo
- L'ascolto come strumento persuasivo
- I canali sensoriali
- I sistemi rappresentazionali L'ascolto assertivo
- L'empatia nell'ascolto
- Gli stili della comunicazione
- L'intelligenza auditiva
- Evitare resistenza e chiusura nell'ascolto
- Ascoltare il linguaggio del corpo



DURATA: 8 ORE



FAMILY FOCUS: GESTIONE DELLE DINAMICHE RELAZIONALI E AFFETTIVE IN AZIENDA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Il corso aiuta a dare una definizione innovativa del termine "relazione". Non un'accezione generale, ma specifica. Un modo per esplorare in profondità in un tema così delicato. Conoscere, Analizzare, Sviluppare e Gestire i conflitti tra persone che hanno legami parentali e affettivi. Sempre più nelle organizzazioni aziendali troviamo genitori e figli, coniugi, fratelli e sorelle, parenti e amici. Queste relazioni hanno bisogno di attenzione e cura. È l'ora del "Family Focus". Perché? Perché saper "gestire le relazioni ed i conflitti" all'interno di logiche affettive e parentali può fare la differenza, e questo nel mondo professionale è un vantaggio di grande rilevanza. Siamo stimolati quotidianamente da budget, obiettivi, mercato e welfare, ma la sfida che ci viene presentata qui ha logiche complesse che non possono essere lasciate al caso. Imparerai a:

- Conoscenza, sviluppo e cura delle relazioni affettive in contesti aziendali
- Conoscersi ancora meglio e costruire un metodo di ascolto - confronto- azione
- Avere uno spazio dove poter sperimentarsi senza giudizio e con la certezza di essere ascoltati



CONTENUTI:

- Definizione innovativa del termine "relazione", non un'accezione generale ma specifica; un modo per entrare in profondità in un tema così delicato;
- conoscere, analizzare, sviluppare e gestire i conflitti tra persone che hanno legami parentali e affettivi;
- è l'ora del "Family Focus" perché saper "gestire le relazioni ed i conflitti" all'interno di logiche affettive e parentali può fare la differenza e questo nel mondo professionale è un vantaggio di grande rilevanza.

Siamo stimolati quotidianamente da budget, obiettivi, mercato e welfare, ma la sfida che ci viene presentata ha logiche complesse che non possono essere lasciate al caso.



DURATA: 8 ORE



COME CREARE UNA MENTALITA' VINCENTE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Cosa motiva le persone? Cosa le spinge a fare una cosa piuttosto che un'altra? È davvero il denaro la leva più importante? A questa e altre domande cercheremo di dare risposta con un focus sulle leve che possiamo impiegare affinché le persone agiscano coerentemente con gli obiettivi dell'organizzazione. Lo scopo del corso consiste nell'aiutare i partecipanti a comprendere il valore della motivazione, fornendo loro conoscenze e strumenti pratici per favorirne lo sviluppo nel team di lavoro, al fine di raggiungere gli obiettivi desiderati e accrescere il benessere nell'organizzazione.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Definire e Raggiungere obiettivi sfidanti
- Migliorare la motivazione
- Scoprire, utilizzare e allenare le potenzialità inesprese
- Costruire piani d'azione concreti
- Migliorare l'autostima e l'autoefficacia
- Migliorare la comunicazione e le relazioni interpersonali
- Superare le conflittualità
- Aumentare la produttività
- Sviluppare processi organizzativi
- Creare una mentalità vincente al servizio dei risultati
- Scoprire e riconoscere gli automatismi e le credenze limitanti
- Migliorare l'atteggiamento mentale nei confronti degli ostacoli



DURATA: 8 ORE

LEADERSHIP E MOTIVAZIONE

FARE SQUADRA



[clicca qui per maggiori informazioni](#)



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Lavorare in team significa mettere a disposizione e sapere armonizzare le differenze per renderle funzionali al raggiungimento degli obiettivi. Verranno proposte ai partecipanti attività nelle quali sperimenteranno i comportamenti individuali e collettivi che si manifestano nei team quando si devono affrontare problemi di diversa complessità e gestire le risorse a disposizione per raggiungere obiettivi sfidanti in tempi ristretti. Lo scopo del corso è l'incremento dello spirito di squadra attraverso l'acquisizione di strumenti utili per migliorare la comunicazione interna e identificare possibili aree critiche sulle quali intervenire per prevenire l'insorgere di eventuali conflitti.



DESTINATARI: Responsabili d'Area e direttori di funzione, Team leader, Responsabili di unità, Responsabili di team di progetto, Capi Area, Capi uffici.



CONTENUTI

- Comunicazione, ascolto, interazione
- Definizione di un piano d'azione: progettare creativamente le fasi della "missione" da compiere
- Affrontare gli ostacoli
- Sperimentare soluzioni e cercarne di nuove e più efficaci
- Impatto delle proprie azioni sull'organizzazione
- Importanza della responsabilità individuale: catena del valore, velocità di esecuzione, qualità della performance del gruppo come somma delle performance individuali
- Interconnessione dei ruoli, precisione, feedback e miglioramento continuo



DURATA: 8 ORE



GUIDARE E MOTIVARE LA PROPRIA ORGANIZZAZIONE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Saper guidare i propri collaboratori e la propria organizzazione verso i successi professionali e imprenditoriali è il compito di chiunque sia a capo di un gruppo di lavoro e abbia la responsabilità dei risultati. I vecchi metodi non funzionano più in uno scenario di mercato completamente mutato. Oggi bisogna sapersi motivare, saper motivare gli altri, saper tenere forte il timone delle scelte e avere una vision chiara e condivisa con i propri collaboratori. Oggi si lavora in team, ma bisogna saperlo fare. Bisogna saper creare lo spirito di gruppo, saperlo alimentare, saper gestire le sfide e saper guidare verso la crescita la propria organizzazione. Dopo il corso saprai cosa significa avere autostima e carisma; come si gestisce la leadership di un gruppo; come si motivano le persone e come si ispirano i collaboratori verso la crescita.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

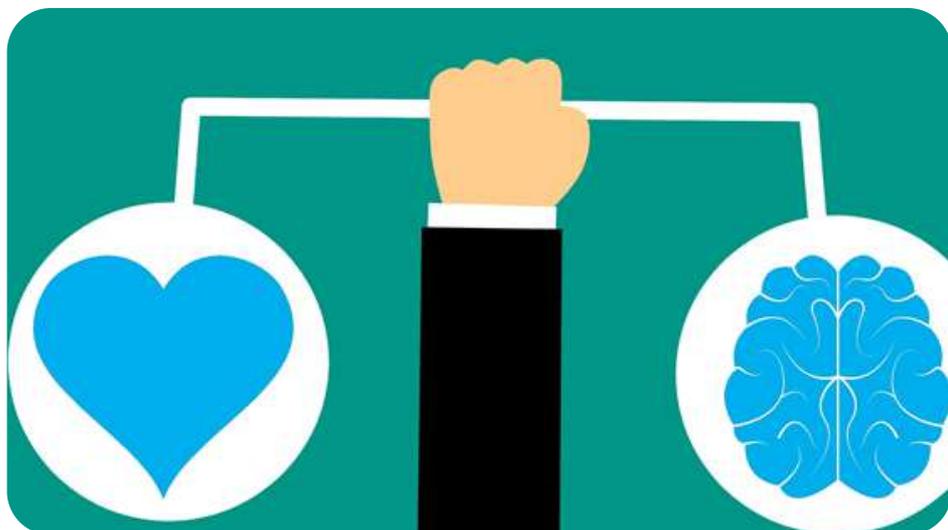
- Esperienza e vision: cosa determina le nostre scelte?
- Le leve motivazionali che ci spingono ad agire
- Come superare i momenti difficili e saper trovare in sé la motivazione
- I 4 principi per essere più forti ed efficaci nelle nostre scelte
- Come trasmettere motivazione ai propri collaboratori e coinvolgerli
- Autostima: come aumentarla e farne un punto di forza
- I fondamenti del carisma
- Come diventare leader della propria organizzazione e condividere la vision



DURATA: 8 ORE



INTELLIGENZA EMOTIVA: LA CHIAVE DI UNA LEADERSHIP EFFICACE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Cosa si intende per intelligenza emotiva? È una funzione del cervello che ci permette di prendere decisioni ottimali. Chi, più di altri, ha bisogno di allenarla? Tutti, ma in particolar modo ogni responsabile, inteso come persona delegata a gestire attività e prestazioni di altri. Una corretta gestione emotiva da parte dei responsabili rappresenta una delle leve più efficaci nella cura della vita organizzativa e nell'evoluzione/ cambiamento di ogni struttura. Diviene quindi indispensabile aiutare chi ricopre una responsabilità ad accrescere la propria capacità di leader, di facilitatore, di agente della qualità e dello sviluppo delle persone. Imparerai a:

- identificare le implicazioni psicologiche della comunicazione;
- accompagnare i tuoi collaboratori nella piena comprensione delle attività in cui sono coinvolti;
- gestire un colloquio di esplorazione dei pensieri e dei sentimenti dell'altro.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- L'intelligenza emotiva, una definizione;
- Leadership e intelligenza emotiva, l'esercizio gestionale di una qualità umana;
- Emozione e cognizione, due facce di una medesima medaglia;
- Le proprie e le altrui rappresentazioni mentali;
- Mentalizzazione e rispecchiamenti;
- La costruzione e la condivisione del setting di un incontro;
- La pragmatica della comunicazione umana;
- Il colloquio motivazionale;
- Lo stimolo al lavoro di gruppo e alla sinergia tra il personale;
- La gestione delle situazioni relazionali critiche e prevenzione dei conflitti.



DURATA: 8 ORE



IL LEADER ISPIRATORE: INFLUENZARE, NEGOZIARE, PERSUADERE GLI ALTRI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: La leadership non è un titolo, un ruolo, una posizione. Essa è piuttosto una serie di stati d'animo che formano una sorta di "chimica funzionale" ad erogare comportamenti inclusivi verso gli altri, ad avere un mindset orientato alla crescita, un "soul state" unstoppable ed ispirativo per gli altri attraverso la condivisione di uno scopo comune e più

"grande". E' una giornata di sperimentazione e di lavoro concreto su prassi, protocolli, tattiche efficaci provenienti da un lungo lavoro di modeling di top manager, imprenditori, professionisti eccellenti nel proprio settore. *Un leader è qualcuno che crea un contesto al quale gli altri desiderano appartenere.* - John Paul Getty.

Imparerai a:

- Sviluppare e sperimentare alcune delle principali abilità di Leadership quali l'espressione del proprio naturale Carisma e senso di Guida di sé stessi e dei propri collaboratori
- Ispirare gli altri attraverso l'esplorazione dei 4 pilastri su cui poggia la struttura di una leadership moderna ed ispiratrice
- L'approccio negoziale come leva per generare valore, costruire trust e stimolare un dialogo win-win



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Servant Leadership e sfide correlate all'aumento di complessità organizzativa e di business
- Primo pilastro Vision & Mission: qual è la mia Visione di Leadership
- Secondo pilastro: Growth Mindset vs. Mindset Fisso
- Come le neuroscienze ci aiutano ad esprimere
- Terzo Pilastro: Emotional Set. L'impatto degli stati d'animo nell'espressione della propria Leadership
- L'approccio negoziale win-win come strumento per generare valore e fiducia
- Quarto Pilastro: Generare Impatto e risultati per creare una leadership "di esempio"
- La pratica deliberata come prassi per dare consistenza alla propria Leadership
- La learning zone e il proprio piano di azione per dare continuità allo sviluppo continuo di una leadership ispirativa



DURATA: 8 ORE



MANAGER E MAKING SENSE: TRA COORDINATE DI SENSO E STRUMENTI DI TECNICA PER UNA LEADERSHIP EFFICACE



CARATTERISTICHE

OBIETTIVI:

 Perseguire la sostenibilità sociale, per un'azienda moderna e sana, significa soprattutto orientare le persone nella sempre crescente complessità, dando loro coordinate di senso chiare; ciò prima ancora di diffondere procedure, istruzioni, strumenti, indicatori, ...Making sense vuol dire letteralmente dare senso, costruire cioè coordinate di significato chiare che si traducano nel curare la spiegazione dei "perché" di attività, progetti, richieste, decisioni, etc. prima ancora dei "cosa". È al "Responsabile" che viene richiesta principalmente la declinazione e la diffusione del "senso".



CONTENUTI:

Durante la giornata, le persone saranno accompagnate nella comprensione dei modelli gestionali e acquisiranno strumenti per costruire in autonomia un modello gestionale nella propria realtà, da cui far discendere i processi di valutazione e sviluppo. Imparerai a:

- Orientare le persone nella complessità dell'azienda fornendo coordinate di senso chiare
- Curare la spiegazione dei "perché" di attività, progetti, richieste e decisioni prima dei "cosa"
- Acquisire strumenti per costruire un modello gestionale autonomo e sviluppare processi di valutazione



DURATA: 8 ORE



LEADERSHIP E VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Coloro che all'interno di un'azienda ricoprono un ruolo di coordinamento di altri collaboratori sono chiamati all'esercizio di una buona leadership di ruolo. Sono i responsabili, a diverso livello, che indirizzano ed influenzano le seguenti condizioni vitali per un'organizzazione:

- la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni dei collaboratori;
- Il rispetto delle regole e delle prassi;
- lo sforzo delle persone verso il proprio mutamento e miglioramento;
- la motivazione e l'impegno.

La valutazione delle prestazioni e la restituzione in termini di feedback è fondamentale per la crescita dei lavoratori, in un'ottica di premialità e di miglioramento continuo. Il corso di pone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Comprendere la logica dei sistemi di valutazione delle risorse umane
- Definire la struttura del sistema di valutazione e misurazione delle prestazioni
- Conoscere le diverse metodologie di valutazione: top down, bottom up, 360° feedback
- Considerare la corretta relazione tra politiche del personale, sistema valutativo e sistema incentivante.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- I fattori che determinano la prestazione: obiettivi strategici, disegno organizzativo, competenze richieste, motivazione, clima aziendale, la cultura organizzativa
- L'implementazione di un efficace sistema di valutazione individuali: attori, obiettivi, modalità di valutazione, responsabilità
- Fattori di efficacia delle schede di valutazione
- Definizione degli obiettivi di prestazione
- Come evitare possibili distorsioni nel processo di valutazione
- La gestione efficace dei feedback per attivare la motivazione interna
- Come strutturare un colloquio di valutazione: definire i criteri, valutare gli obiettivi



DURATA: 8 ORE



GESTIONE DEL RAPPORTO COI COLLABORATORI, LEADERSHIP E MOTIVAZIONE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: La finalità del corso è quella di lavorare sul miglioramento della relazione con i propri collaboratori, sviluppando le competenze relazionali e comunicative, ed acquisendo tecniche di ascolto e di gestione dei conflitti. Grazie al corso sarà possibile sviluppare un efficace metodo di valorizzazione dei collaboratori in modo da favorire un clima migliore in azienda, incrementare le prestazioni e quindi i risultati, aumentare la soddisfazione interna.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- I fattori dello sviluppo e della crescita professionale
- Capacità e comportamenti
- La predisposizione al cambiamento come chiave per lo sviluppo
- Il moderno approccio di gestione dei collaboratori
- La motivazione come base per lo sviluppo
- Come non demotivare i collaboratori
- Come valorizzare i collaboratori
- L'importanza della comunicazione
- Sentire non è sempre ascoltare ed ascoltare non sempre è capire
- L'ascolto partecipativo aiuta nei casi di conflitto
- I casi difficili nella comunicazione di gruppo
- Le situazioni difficili per un ascolto attivo
- Ascoltare il conflitto per gestire la comunicazione
- Gestire il conflitto per gestire le persone
- Soddisfazione collaboratore = soddisfazione cliente



DURATA: 16 ORE



GESTIONE DELLE RIUNIONI E DELLE ATTIVITA' PARTECIPATE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Preparare un incontro, progettare un colloquio, un intervento partecipato, gestire un gruppo ed un'attività di gruppo non è certamente semplice. L'intervento proposto si pone l'obiettivo di favorire l'apprendimento di conoscenze, tecniche e strumenti per la buona comunicazione diadica e sociale e per la costruzione e la conduzione di attività in gruppo. L'obiettivo del percorso è promuovere la diffusione di conoscenze, strumenti e metodi funzionali alla promozione e alla gestione consapevole di incontri, colloqui, riunioni, momenti di lavoro in gruppo.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Gli elementi di una buona comunicazione interpersonale
- Gli "errori relazionali" (come evitarli nella relazione a due e in quelle di gruppo)
- Pianificare, lanciare, gestire e concludere efficacemente una riunione
- Progettare o scegliere attività in gruppo finalizzate all'apprendimento;
- Progettare o scegliere attività in gruppo finalizzate al problem solving ed alla decisione
- Gestire, con metodo, le attività selezionate al fine di cogliere il valore dal gruppo
- Valutare l'efficacia degli eventi
- Assessment Lab (laboratorio di analisi e sviluppo delle tematiche)
- Development center (focus sulla persona e sugli strumenti)
- L'apprendimento continuo



DURATA: 8 ORE



PEOPLE MANAGEMENT: COME SVILUPPARE LA PROPRIA CAPACITÀ DI DELEGA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Cosa deve fare e saper fare un manager? Quali sono le competenze distintive del ruolo di manager e come si traducono in comportamenti adeguati alle diverse situazioni? Il valore delle persone è il vero capitale che fa la differenza nel successo delle aziende e delle organizzazioni, perché genera efficienza, competenza, know how, fiducia presso i portatori di interesse. Orientare e motivare le persone è il mestiere dei “manager” ed è un compito complesso e delicato. Ma si può apprendere, con strumenti e modelli adeguati. Il corso aiuta i manager ad esplorare a fondo questi temi e ad acquisire strumenti che permettano di trovare la migliore risposta manageriale in base alle circostanze, al proprio stile di management, alle caratteristiche della risorsa da gestire.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Gli elementi di una buona comunicazione interpersonale
- Gli “errori relazionali” (come evitarli nella relazione a due e in quelle di gruppo)
- Pianificare, lanciare, gestire e concludere efficacemente una riunione
- Progettare o scegliere attività in gruppo finalizzate all'apprendimento;
- Progettare o scegliere attività in gruppo finalizzate al problem solving ed alla decisione
- Gestire, con metodo, le attività selezionate al fine di cogliere il valore dal gruppo
- Valutare l'efficacia degli eventi
- Assessment Lab (laboratorio di analisi e sviluppo delle tematiche)
- Development center (focus sulla persona e sugli strumenti)
- L'apprendimento continuo



DURATA: 8 ORE



INTERNAL MARKETING: APPASSIONARE I PROPRI COLLABORATORI AI PROGETTI DI BUSINESS



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: È pensabile, oggi, fare business senza avere a disposizione una squadra adeguatamente motivata? Formare un team affiatato e efficace è la sfida che ogni imprenditore è chiamato a vincere. Per conquistare il mercato e affermarsi nel proprio settore serve oggi una nuova mentalità, un mix fra competenza e lavoro di team. Il corso lavorerà su questi pilastri per trasmettere gli elementi che possono decretare il successo di un progetto e di un'organizzazione: toccare con mano il valore del lavoro di team e le sue dinamiche, apprendere le metodologie di lavoro in squadra, l'affiatamento, la motivazione e la spinta costante a dare il meglio. Imparerai a:

- Comunicare i progetti in modo univoco ed efficace;
- Prenderti cura dei collaboratori per farli sentire parte di un gruppo;
- Motivare le persone a dare il meglio.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Come si crea un gruppo affiatato;
- Come si motivano le persone;
- Come capire le leve motivazionali di ciascuno;
- Come si delega;
- Come si danno i feedback;
- Come si gestiscono le riunioni;
- Come si gestiscono i progetti;
- Come si gestisce lo stress e la tensione;
- Come si gestiscono i conflitti;
- Come si trae il meglio dagli errori.



DURATA: 8 ORE



PEOPLE MANAGEMENT: LA GESTIONE DEI CONFLITTI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Relazioni complesse, tensione verso i risultati, diversità di obiettivi, organizzazione del lavoro, metodologie diversificate e cambiamenti... quanti sono gli elementi che possono portare alla nascita di situazioni conflittuali? Saper leggere le situazioni, aumentare la consapevolezza della propria modalità di relazionarci all'interno di conflitti, acquisire strumenti di gestione di sé e della situazione rappresentano elementi fondamentali per trasformare una dinamica faticosa e improduttiva in un'opportunità di crescita e sviluppo di sé, della relazione, del proprio team di lavoro e dell'organizzazione.

Imparerai a:

- Riconoscere e affrontare le situazioni conflittuali;
- Utilizzare Metodi e strumenti per la risoluzione dei conflitti;
- Ricostruire e gestire il dopo conflitto.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- L'analisi della situazione di partenza;
- Come riconoscere, prevenire, affrontare situazioni conflittuali;
- Differenziare un contrasto da un conflitto;
- Conflitto di relazione, di contenuto e di valori: la tecnica dell'iceberg;
- Differenti approcci alla gestione del conflitto: vantaggi e svantaggi;
- Le abilità personali nella gestione dei conflitti;
- Emozioni-Pensieri-Comportamenti: un rapporto circolare;
- Tecniche di ascolto in situazione di conflitto;
- Tecniche di comunicazione in situazioni di conflitto;
- Cenni di comunicazione non violenta.



DURATA: 8 ORE



ERRARE E' UMANO: GESTIRE IN MODO POSITIVO GLI ERRORI (E IMPARARE DA ESSI) E' POSSIBILE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Quando la tensione sulla prestazione diventa marcata, l'errore viene spesso considerato ancor di più un ostacolo o un ritardo verso il raggiungimento degli obiettivi. Questo corso intende restituire al tema dell'errore una sua visione realistica e non pregiudizialmente drammatica, sia per evitare una sterile cultura della perfezione professionale, sia per perseguire l'allineamento delle persone con la crescente complessità del contesto ambientale. Secondo tale approccio l'errore può diventare quindi una reale fonte di apprendimento e di rinforzo verso una prestazione di maggiore qualità. Imparerai a:

- Individuare lo stretto rapporto tra execution e rischi di errori quotidiani all'interno del business e della cultura dell'azienda di riferimento
- Adottare un percorso di gestione dell'errore per trasformarlo in occasione di crescita e di anticipazione per il futuro
- Saper porre una linea precisa tra i propri errori e quelli altrui (dei collaboratori, dei colleghi, dei clienti...)



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Azione quotidiana e conseguente esposizione al rischio: la norma dell'accettazione del possibile errore
- La definizione corretta dell'errore e l'adozione di un metodo di prevenzione
- Le cause più comuni degli errori: il modello delle 6M
- L'impatto dell'errore: errori manageriali ed errori professionali
- La griglia degli errori personali di un manager: utile strumento di monitoraggio e rinforzo della propria influenza
- La griglia degli errori di un collaboratore: prezioso mezzo per la sua gestione presente e futura
- I 5 passi per affrontare e gestire un errore e il rinforzo dell' "Incident Reporting"
- Le modalità comunicative da adottare in caso di errore di un collaboratore/collega
- La distinzione corretta tra errore e colpevolizzazione
- L'errore come opportunità di miglioramento individuale ed organizzativo



DURATA: 8 ORE



REMOTE MANAGER: COORDINATOR DI SMART WORKING



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI

Accompagnare il management e il middle management al cambiamento organizzativo e dei modelli manageriali tradizionali (basati su concetti come il luogo e l'orario di lavoro), promuovendo nuovi stili di leadership che privilegino l'autonomia e la responsabilità dei lavoratori, dando loro maggior fiducia e flessibilità, implementando una modalità di lavoro orientata ai risultati.



DESTINATARI

Manager delle risorse umane, responsabili organizzativi, quadri, responsabili d'area o di settore.



CONTENUTI

- Principi e strumenti del lavoro agile
- Organizzazione aziendale, project management, pianificazione delle attività
- Leadership e cambiamento: delegare, responsabilizzare, verificare, valutare le prestazioni
- Metodi e tecniche per comunicare con efficacia gli obiettivi e motivare il team



DURATA: 16 ORE



WELLBEING E EMPLOYEE RETENTION: IMPARA A TRATTENERE I TUOI TALENTI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Il corso "Wellbeing e Employee Retention" si basa sull'idea che i dipendenti siano una risorsa preziosa per le aziende e che il loro benessere sia essenziale per la sostenibilità a lungo termine dell'azienda. Per promuovere crescita e sostenibilità delle aziende, è necessaria una riflessione sul valore umano dei collaboratori. Riconoscere l'importanza di creare un ambiente di lavoro positivo, in cui i dipendenti possano sviluppare il loro potenziale e realizzarsi, attraverso un'esperienza lavorativa gratificante e duratura. Il corso incoraggia ad un'analisi critica della cultura aziendale, per individuare le sfide che le persone affrontano nella loro vita lavorativa, come lo stress e il burnout. Ciò consentirà ai partecipanti di sviluppare strategie efficaci per promuovere il benessere dei collaboratori e la loro crescita professionale



CONTENUTI:

La crisi e la trasformazione del sistema occupazionale: la fine del lavoro abiotico e le direttrici di evoluzione

- Il Biolavoratore e la domanda di Vita lavorativa
- Rendere l'impresa Vitalmente attrattiva: spazi, tempi, forme del Biolavoro®
- Millennials e Generazione z: nuovi valori e neoeppureismo

Capire i Sistemi Viventi per comprendere il nuovo lavoro:

- L'unità e la complessità del vivente
- La relazione e l'interdipendenza
- L'autoproduzione e l'auto-organizzazione

La Vita nei processi HR: rispondere alla domanda di Vita in ambito lavorativo

- Dalla redditività alla remuneratività lavorativa
- Razionalità strumentale / Saggezza sistemica
- Dai flussi di beni alla cura dei fondi di vita.



DURATA: 8 ORE



DIVERSITY MANAGEMENT: GESTIRE E VALORIZZARE LE DIFFERENZE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Oggi nel management parliamo di Inclusione delle diversità più ingenerale (con un occhio di riguardo all'equità di genere), probabilmente il titolo più corretto oggi per questo percorso formativo sarebbe "Inclusive management". La base di partenza è la conoscenza del valore di tutte le diversità e dell'inclusione con un occhio di riguardo al concetto di parità di genere ed empowerment femminile. Temi che vanno necessariamente applicati al contesto organizzativo puntando ad un approccio di business intrinsecamente legato alla sostenibilità, in una prospettiva di crescita inclusiva nel sistema economico-sociale. Saper progettare e gestire un'organizzazione inclusiva consentirà di cogliere la ricchezza nelle differenze, proiettando l'azienda in un contesto moderno e di crescita sostenibile.



CONTENUTI:

La misurazione del valore della diversità nelle organizzazioni

- Vincoli e opportunità per le organizzazioni: digitalizzazione, globalizzazione, cambiamenti demografici, disuguaglianze
- Intersezioni e conseguenze delle più importanti sfide demografiche: età e genere
- Il valore della diversità multiculturale
- Il valore della diversità di orientamento sessuale nel contesto LGBTQI+
- Comprensione, rilevazione e superamento degli stereotipi e dei bias impliciti

Progettare e gestire un'organizzazione inclusiva

- Sviluppo di una prospettiva di crescita inclusiva ed equa nel sistema economico-sociale
- Gestione delle molteplici dimensioni di diversità nelle aziende attraverso strategie e processi di socializzazione ed integrazione
- Empowerment femminile come sfida
- Costruire ed applicare un piano d'azione per la crescita socialmente sostenibile
- La certificazione di parità e i suoi indicatori



DURATA: 8 ORE



COME ESSERE UN'AZIENDA ATTRATTIVA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Aiutare i partecipanti a comprendere l'importanza dell'employer branding e della leadership per lo sviluppo dell'attrattività aziendale. Attraverso l'analisi della cultura aziendale e il potenziamento della comunicazione interna ed esterna i partecipanti troveranno gli strumenti adatti a posizionare la propria azienda nel mercato del lavoro.



CONTENUTI:

Brand Identity e Cultura Aziendale

Definizione della brand identity e come essa riflette la cultura aziendale.

Creazione di una cultura aziendale positiva, inclusiva e stimolante.

Comunicazione Aziendale Efficace

Strategie per comunicare in modo chiaro e coinvolgente con i dipendenti, clienti e la comunità.

Utilizzo di piattaforme di comunicazione interne ed esterne.

Sviluppo della Leadership

Programmi di sviluppo della leadership per garantire che i dirigenti siano ispiratori e guidino con l'esempio.

Promozione di una leadership inclusiva e partecipativa.

Sostenibilità e Responsabilità Sociale Aziendale (CSR)

Integrare pratiche sostenibili nelle operazioni aziendali.

Partecipazione a iniziative sociali e ambientali a livello locale e globale.

Feedback e Ascolto Attivo

Creazione di canali efficaci per il feedback dei dipendenti.

Dimostrazione di un impegno attivo nell'ascoltare e rispondere alle esigenze dei dipendenti.

MARKETING COMUNICAZIONE E VENDITA



CATEGORIE:

- MARKETING E SOCIAL NETWORK
- PUBLIC SPEAKING E STORYTELLING
- COMUNICAZIONE EFFICACE E VENDITA



LA GESTIONE DEI RECLAMI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: I reclami sono una scocciatura o un'opportunità per conoscere meglio i propri clienti e fidelizzarli? Quanti clienti si perdono ogni giorno a causa delle lamentele e perché non si sa bene come gestirle e come prevenirle? Il 90% dei clienti delusi non dicono niente e fanno passaparola negativo, che oggi, attraverso i social media, può facilmente diventare virale. Creare un rapporto di fiducia durante una situazione di crisi e fidelizzare un cliente è strategico e possibile. Se un cliente protesta o ti critica apparentemente ti fa un dispetto, ma, d'altro canto, sta ancora parlando con te, ti sta offrendo un'opportunità per recuperare, migliorare, crescere. Con questo corso ti porterai a casa strumenti pratici per rispondere nel modo giusto ad un cliente esigente o arrabbiato e trasformarlo così in un ambasciatore della tua impresa.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti



CONTENUTI

- Il reclamo: problema o opportunità?
- Cosa è il reclamo e perché è utile alla tua attività
- Il cliente di oggi, cosa gli interessa e cosa lo fa scappare
- Il ruolo del customer service in azienda
- Le competenze necessarie per offrire un servizio d'eccellenza
- L'atteggiamento corretto (parole e gesti) per recuperare e gestire il reclamo
- Gli errori da evitare
- Come rispondere a un reclamo per ricostruire la fiducia: parole, atteggiamento, tono di voce
- La gestione proattiva dell'insoddisfazione: come prevenire reclami e recensioni negative
- Esempi e casi pratici



DURATA: 8 ORE



CUSTOMER EXPERIENCE: FAI VIVERE AL TUO CLIENTE UN'ESPERIENZA INDIMENTICABILE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Cosa sta cambiando e cosa si aspetta da noi il cliente di oggi? Cosa fai nel lavoro è importante, ma è come lo fai che fa la differenza. La customer experience è il modo con cui un cliente percepisce ogni interazione con la nostra azienda, prima, durante e dopo l'acquisto. Il cliente vuole vivere un'esperienza fluida, coerente e senza ostacoli. Il corso mira a sensibilizzare i partecipanti dei bisogni inespressi del cliente e a riflettere attivamente su come superare le sue attese. Facile a dirsi, ma un po' meno a farsi: quanto è difficile vedersi dall'esterno quando si è immersi nel proprio lavoro quotidiano?



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Cosa significa customer experience
- B2B e B2C: chi è il tuo cliente e quanto lo conosci
- La buyer persona: bisogni espressi e latenti del cliente
- Cosa facciamo e come lo facciamo: l'importanza dello stile di comunicazione
- Il viaggio del cliente, i punti di contatto e i momenti della verità
- Conquistare la fiducia e gestire i momenti NO
- Evitare le parole killler e dire no senza dire di no
- Restare in contatto, fidelizzare ed essere un punto di riferimento
- Come misurare la customer experience
- Esempi e casi pratici. .



DURATA: 8 ORE



IL MERCATO E' CAMBIATO! MARKETING E NUOVI PROCESSI DI ACQUISTO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Comprendere cos'è successo nel mercato negli ultimi 30 anni: è la condizione per capire i cambiamenti attuali e le motivazioni per le quali il cliente esige oggi prodotti e servizi sempre più evoluti. Il segreto sta nell'adottare appositi approcci per riuscire ad instaurare una buona relazione con il cliente. Senza la consapevolezza del cambiamento può esserci il rischio di insistere nel proporre il proprio prodotto o servizio con lo stesso metodo di sempre: atteggiamento che non porterà a risultati soddisfacenti e tantomeno genererà la marginalità necessaria a consistenti progetti di sviluppo. Il corso si prefigge pertanto di far capire meglio il posizionamento dell'azienda e il nuovo ruolo per diventare un'impresa "attiva" nel mercato attuale.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, figure commerciali preposte alla vendita



CONTENUTI

- Elementi base del marketing
- Identità, vision, mission
- Leadership di costo e di differenziazione
- Marketing mix
- Metodo (analisi, strategia e applicazione operativa)
- Evoluzione del mercato
- Marketing 1.0, 2.0, 3.0, 4.0
- Nuovi processi di acquisto
- Brain Storming
- Laboratori



DURATA: 8 ORE



CORSO SULL'UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK PER AZIENDE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso si propone di insegnare a promuovere al meglio la propria azienda attraverso tutti i principali social network che permettono la creazione e lo scambio di contenuti. Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- sviluppare le conoscenze necessarie per impostare e sviluppare un profilo sui social-network a livello aziendale;
- utilizzare i principali social-network, le varie funzionalità, le caratteristiche dei profili e le dinamiche socio-relazionali e di pubblicità sui network;
- condividere post di testo, immagini, link, video, usare l'hashtag, il tag;
- comprendere le dinamiche della pubblicità online (digital advertising);
- leggere le statistiche e comprendere i dati relativi all'attività fatta dagli utenti sui contenuti condivisi



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, addetti ufficio marketing, consulenti, responsabile digital marketing, social media manager, professionisti della comunicazione.



CONTENUTI

- Immagine e brand alle origini della reputation
- Visibilità e posizionamento nei motori di ricerca
- Google Ads
- Strumenti di monitoraggio e analisi
- Indicatori di efficacia
- Le piattaforme principali: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube
- Considerazioni su quali piattaforme puntare
- Social media, storytelling e conversazioni
- Le regole della comunicazione digitale
- Le opportunità ed i benefici per le aziende: E-commerce, Assistenza, Engagement



DURATA: 16 ORE



E-MANAGER: GESTIRE LA WEB REPUTATION DELLA PROPRIA AZIENDA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Prima di compiere un acquisto, oggi sempre più spesso gli utenti si informano sul web alla ricerca di pareri e consigli: è fondamentale, pertanto, essere in grado di alimentare oppure arginare la fama che l'azienda possiede online. La web reputation è proprio il risultato delle analisi di ciò che viene detto di un'impresa nel vastissimo contesto della rete: è dunque la misura tangibile dell'andamento delle attività commerciale e di branding aziendale sul web. Conoscere la reputazione della propria azienda online e sapere come monitorarla permette di capire se le strategie di digital marketing e comunicazione danno buoni risultati o è necessario intervenire. Questo corso è mirato a far ottenere le competenze necessarie per individuare i principali indicatori di web reputation, valutarli e identificare le strategie per costruire, difendere, rafforzare e promuovere una reputazione aziendale online.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, addetti ufficio marketing, consulenti, responsabile digital marketing, social media manager, professionisti della comunicazione.



CONTENUTI

- Immagine e brand, alle origini della reputation
- Verso un ecosistema di esperienze
- Le regole della comunicazione digitale
- Gli strumenti della comunicazione digitale
- Editori di se stessi
- Social media, storytelling e conversazioni
- Digital marketing
- Strumenti di monitoraggio e analisi
- Indicatori di efficacia
- Quali sono i compiti di un e-manager



DURATA: 8 ORE



PERSONAL BRANDING: PROMUOVERE LA PROPRIA IMMAGINE E VALORIZZARE LA PROPRIA IDENTITA'



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Nei primi secondi di conoscenza è scientificamente provato che i nostri interlocutori si formano un'idea di noi e questo succede sulla base di quello che trasmette la nostra immagine. Come ci mostriamo influenza inevitabilmente, quindi, anche la percezione di quello che diciamo. L'immagine può aiutarci a mostrare fin dall'inizio noi stessi, anzi il meglio di noi stessi. Padroneggiare questo strumento per farci scegliere è una potente leva all'interno del nostro personal brand. Il corso ha l'obiettivo di insegnare a padroneggiare l'immagine come uno strumento che permette di mettere in campo capacità comunicative, potere decisionale e competenza. Imparerai a:

- Considerare la tua immagine uno strumento da poter utilizzare a tuo vantaggio, anche in modo professionale.
- Comunicarti con coerenza, autenticità e competenza, fin dalla prima impressione.
- Risparmiare soldi e tempo nello shopping e interpretare la moda con la tua personalità.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, addetti ufficio marketing, consulenti, responsabile digital marketing, social media manager, professionisti della comunicazione.



CONTENUTI

- Moda come mezzo espressivo (storico, sociale, innovativo, intimo).
- Immagine e percezione del sé.
- Potere comunicativo dei colori e dei loro abbinamenti.
- Cosa significa lavorare al proprio personal brand.
- Quanto contano immagine e stile nel personal brand.
- Comunicarsi e raccontarsi attraverso le proprie scelte d'immagine.
- Trovare la propria cifra stilistica anche in un'ottica di business.
- Padroneggiare la propria presenza online dal punto di vista dell'immagine.
- Attuare il processo di definizione della propria immagine e sviluppare uno stile personale autentico e coerente in tutti i suoi elementi visivi e in cui potersi rispecchiare e da replicare agevolmente nelle diverse occasioni d'uso.
- Strutturare un approccio strategico nei confronti della propria immagine per raccontarsi e farsi scegliere.



DURATA: 8 ORE



PUNTO DI PARTENZA FIDUCIA: LA RELAZIONE CON IL CLIENTE COME STRUMENTO DI MARKETING



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Siamo certi che i nostri clienti riescano a riconoscere l'effettivo valore dei nostri prodotti? In un mercato caratterizzato dalla grande abbondanza di offerta, si rischia che la sola convenienza diventi l'unica variabile di acquisto e scelta. Quello odierno è un mercato maturo, dove il Business to Business e il Business to Consumer, modelli di approccio che lo hanno caratterizzato per decenni, rischiano di non essere più efficaci. La nuova chiave di lettura si chiama "Human to Human", ossia mettere al centro le persone, con l'obiettivo primario di creare empatia e conquistare la fiducia autentica del cliente. Solo così si potranno comprendere i suoi bisogni, anche inespressi, e proporre le relative soluzioni. Imparerai a:

- evolvere l'approccio al marketing e le modalità di relazione al mercato per essere più performanti in questo momento storico;
- identificare e gestire i clienti nella fase di ingaggio;
- sviluppare e far crescere le performance aziendali.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- L'evoluzione del marketing;
- Cosa vuol dire avere un'identità distintiva;
- Il marketing interno;
- La fiducia come valore aziendale;
- L'autenticità come approccio differenziante;
- Lo sviluppo aziendale: come attivarlo come gestirlo;
- Vendita passiva e vendita attiva;
- La strategia;
- Azioni e strumenti di comunicazione da adottare in questo momento storico;
- Esercitazioni e lavori di gruppo.



DURATA: 8 ORE

PUBLIC SPEAKING E STORYTELLING

CORSO DI PUBLIC SPEAKING



[clicca qui per maggiori informazioni](#)



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Fornire una tecnica concreta per parlare in pubblico, controllando l'emozione, sapendo in ogni momento dove siamo e dove vogliamo andare. Spesso si considera "il parlare" qualcosa di astratto; seguendo delle precise direttive, invece, lo si può rendere uno strumento diretto ed efficace. Non bisogna dar nulla per scontato, anche il semplice respirare costa fatica; si può avere sulla carta il discorso più bello del mondo, ma se si sbaglia il respiro si va in affanno e ci si trova in un labirinto da cui è difficile uscire. Ci si riesce solo con la tecnica, sapendo che strada prendere: respiriamo correttamente, o meglio impediamo alla componente emotiva di influenzare il nostro respiro, poi trasformiamo il nostro respiro in parola ed infine vediamo come poter usare le parole al meglio. È proprio questo che imparerai!



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto. Chiunque voglia acquisire o affinare le capacità di strutturare un intervento di fronte a un pubblico e ottenere l'ascolto della platea.



CONTENUTI

- Il respiro come fondamento del parlato
- Dal respiro alla parola
- L'utilizzo efficiente della parola
- Costruzione del discorso



DURATA: 8 ORE



RACCONTARE L'IMPRESA: PERCORSO DI STORYTELLING PER RACCONTARE CON EFFICACIA PRODOTTI, MARCHI E IDENTITÀ



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Lo storytelling è da sempre alla base della comunicazione d'impresa; il suo scopo è comunicare creando emozione! Con questo corso ti porterai a casa strumenti pratici per gestire al meglio un momento di esposizione pubblica, una riunione, un appuntamento commerciale, sapendo scegliere i contenuti, modulare la voce, utilizzare il linguaggio del corpo. Nel corso ci sarà un'esposizione di tutta la filiera del telling: l'individuazione degli argomenti principali che si intendono esporre, l'individuazione del metodo più adatto in funzione del target, il linguaggio e le tecniche di esposizione in pubblico, la comunicazione non verbale e i trucchi del mestiere. Il tutto per fare in modo che l'ascoltatore sia sempre interessato a ciò che viene spiegato.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto. Chiunque voglia acquisire o affinare le capacità di strutturare un intervento di fronte a un pubblico e ottenere l'ascolto della platea.



CONTENUTI

- Lo storytelling per l'impresa e il consumo
- Cosa sono le storie d'impresa
- Perché fare storytelling
- Applicazioni e tecniche per lo storytelling
- Applicazioni pratiche dello storytelling
- Principali tecniche dello storyteller
- Raccontare d'identità d'impresa
- La progettazione narrativa della corporate identity
- La programmazione narrativa di un brand
- Raccontare il prodotto
- Raccontare la comunicazione
- Raccontare un prodotto



DURATA: 8 ORE



L'AZIENDA OLTRE IL PRODOTTO: RACCONTARE E RACCONTARSI PER CONQUISTARE IL MERCATO'



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Come deve comunicare, oggi, un'azienda moderna? Oltre al prodotto è fondamentale concentrarsi sulla creazione di contenuti efficaci. La tecnologia ha permesso di allargare il pubblico fino a renderlo quasi illimitato. Un pubblico alla ricerca costante di contenuti freschi e personalizzati: per ogni media c'è un tono di voce, per ogni azienda una strategia, per ogni investimento un risultato atteso. L'azienda e il professionista moderno devono quindi essere in grado di creare un piano editoriale, gestire community di lettori e clienti, realizzare contenuti in linea con i valori del brand: blog, magazine, video, stories, pagine Facebook...Imparerai a:

- identificare in maniera chiara i valori della tua impresa
- realizzare un piano di content marketing efficace
- farti percepire come una media company attraverso lo storytelling e l'influencer marketing



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Cos'è una media company?
- Perché la tua azienda deve trasformarsi ora in media company;
- Personal branding per vendere meglio;
- L'identificazione dei valori;
- Il tono di voce;
- Il Content Plan;
- La Content distribution;
- Scrivere in maniera efficace sui social;
- Lo storytelling che funziona (non fine a se stesso!);
- Content creator vs influencer.



DURATA: 8 ORE



LA PAROLA GIUSTA AL MOMENTO GIUSTO: SAPER IMPROVVISARE E GESTIRE GLI IMPREVISTI NEL PARLARE IN PUBBLICO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Quando si parla in pubblico gli inconvenienti sono sempre dietro l'angolo e la cosa peggiore è non sapere come gestirli. Essere in grado di improvvisare un discorso, mantenendo la calma, usando un linguaggio curato e corretto, modulando bene la voce e dando l'impressione di padroneggiare ciò di cui si parla (anche se non ci si è preparati a fondo) è una delle soft skills più importanti al giorno d'oggi. La capacità di usare l'improvvisazione è vista generalmente

come un'attitudine personale; tuttavia senza preparazione si rischia di fare la figura del dilettante. L'improvvisazione è una competenza che si può (e si deve) allenare. Le tecniche dell'improvvisazione teatrale rappresentano una risorsa importante sia per affrontare con successo le situazioni impreviste che per migliorare le proprie capacità reattive e, in ambito aziendale, aiutano lo sviluppo di qualità come l'attitudine a saper leggere i contesti e adattarsi alle situazioni. Imparerai a:

- Agire con concretezza e velocità di fronte ad eventuali criticità non previste in un discorso pubblico
- Utilizzare tecniche prese dall'improvvisazione teatrale e immediatamente spendibili in ambito aziendale
- Gestire lo stress e trasformare gli imprevisti (e gli errori) in opportunità



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- La gestione dello spazio scenico
- Il contatto con il pubblico
- Tecniche di gestione dell'imprevisto
- Capacità di ascolto attivo
- Capacità di coinvolgere emotivamente
- Allenare la creatività
- Postura, gestualità, voce
- La gestione dello stress: fiducia ed energia
- L'improvvisazione guidata
- Giochi di ruolo e consigli utili



DURATA: 8 ORE



PUBLIC SPEAKING DIGITALE: COME COMUNICARE EFFICACEMENTE A DISTANZA



CARATTERISTICHE

 **OBIETTIVI:** Se comunicare di fronte ad un pubblico “in presenza” rientra da sempre tra le competenze più studiate dai manager, comunicare di fronte ad un pubblico “virtuale” rappresenta, invece, una nuova frontiera oggi più che mai attuale. I mezzi della moderna tecnologia consentono di incontrare collaboratori e clienti a distanza, ma perché questa nuova forma di comunicazione risulti efficace è necessario possedere delle tecniche in grado di coinvolgere ed interessare i propri interlocutori, gestendo stress e ansia da prestazione. Con la distanza diminuisce l’impatto non verbale di un incontro, mentre acquisiscono ancora più importanza l’utilizzo sapiente dello strumento vocale e la costruzione del discorso: padroneggiare alcuni strumenti e segreti che permettano di risultare efficaci in base a target e obiettivi, consentirà allo speaker di presentare le proprie idee con stile e coinvolgimento... anche a distanza! Imparerai a:

- Utilizzare con efficacia la voce: conoscere i meccanismi di tono, tempo, timbro e volume
- Coinvolgere i tuoi interlocutori e far raggiungere al tuo discorso l’obiettivo prefissato
- Gestire e trasformare l’ansia in energia positiva

 **DESTINATARI:** Imprenditori, manager, professionisti, responsabili d’area o di reparto.



CONTENUTI

- Elementi di comunicazione efficace
- Aspetti caratterizzanti la comunicazione a distanza
- L’utilizzo sapiente della voce: tempo, ritmo, volume
- Tecniche d’improvvisazione, memorizzazione e racconto
- Lettura del target e capacità di coinvolgimento
- La gestione dello stress: fiducia ed energia

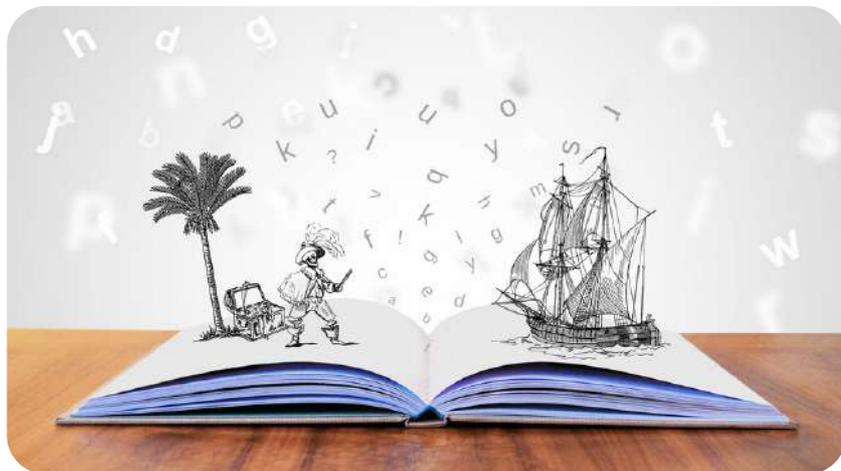


DURATA: 4 ORE



PITCHING E CORPORATION STORYTELLING

GLI STRUMENTI VINCENTI PER ARRIVARE AL CUORE DEL TUO INTERLOCUTORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: L'ambiente digitale e i social network hanno cambiato il rapporto delle aziende con il cliente: la qualità di questo rapporto influisce direttamente sulla visibilità e la reputazione delle stesse. Coltivare la comunicazione e la relazione diretta con i clienti già attivi oppure potenziali diventa così un'attività essenziale per la vita di ogni azienda. Sapersi raccontare in modo efficace, chiaro e coinvolgente può fare la differenza per la crescita della propria visibilità e per fidelizzare i propri clienti e attrarne di nuovi. Attraverso questo percorso si imparerà a raccontare l'impresa affascinando, attirando e puntando alla chiarezza espositiva nel rispetto dei tempi di attenzione dell'interlocutore.



DESTINATARI: Il corso è rivolto a tutti i lavoratori che, a diverso titolo, si trovano a dover interagire con il cliente, sia attraverso i canali diretti che indiretti. È rivolto altresì a figure apicali come manager, capi area, titolari che nella loro quotidianità lavorativa hanno la necessità di gestire gruppi di lavoro e di comunicare in modo efficace con i propri collaboratori, che risultano essere i primi clienti dell'azienda.



CONTENUTI

Il percorso verrà articolato seguendo le seguenti tematiche:

- Perché è importante saper comunicare il valore della propria azienda
- Psicologia del Cliente: cosa sta cercando e come possiamo rispondere
- Pitching: come convincere il cliente in 20 minuti
- Tecniche e strumenti dell'eloquio vincente
- Dal discorso alla presentazione scritta: come adattare il linguaggio
- Corporation storytelling: dai personaggi alla risoluzione del racconto, il percorso che coinvolge il cliente nella storia dell'azienda
- Dallo storytelling al digital storytelling: ad ogni device il proprio linguaggio
- Creare un piano editoriale/Storyboard per lo sviluppo del proprio racconto
- La sinergia fra pitching e storytelling nella quotidianità aziendale



DURATA: 16 ORE



CORSO SULLA COMUNICAZIONE TELEFONICA ORIENTATA AL CLIENTE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Gran parte del lavoro di un professionista o di un'azienda passa attraverso il telefono: telemarketing, televendita, numeri verdi, call center inbound e outbound, centralini ecc. La comunicazione telefonica ha le sue peculiari caratteristiche che, se conosciute, permettono di trasformare lo strumento telefono in una risorsa incredibile per l'azienda. Il presente corso è impostato per costruire una visione sistemica dei diversi elementi che sono significativi per comunicare efficacemente al telefono al fine di acquisire consapevolezza del funzionamento della comunicazione e gestire al meglio le telefonate in uscita e in ingresso.



DESTINATARI: Impiegati, addetti uffici commerciali o marketing, personale di segreteria, assistenti di direzione, chiunque abbia in azienda responsabilità comunicative nei confronti di clienti, esterni ed interni, rappresentanti, istituzioni, media.



CONTENUTI

TUTTO È COMUNICAZIONE - Elementi di comunicazione efficace

- Al telefono come in una visita: chiamate in uscita
- "biglietto da visita" aziendale: chiamate in ingresso
- Gli elementi della comunicazione. Contenuto, forma, emittente e ricevente
- Allineamento e congruenza dei tre livelli della comunicazione. Verbale, para-verbale, non-verbale
- Gestione dello stress. Controllo degli stati emotivi, posture corrette, rappresentazioni mentali efficaci

AL TELEFONO - La gestione del cliente

- Cose da evitare. Le frasi fatte, le giustificazioni, il rilancio killer
- Ascolto attivo e modello della precisione linguistica
- Tecniche per la gestione di obiezioni e reclami. Ricalco, ridefinizione dei termini, re-incorniciamento.
- Le fasi della telefonata. Dall'apertura alla chiusura



DURATA: 8 ORE



LA STRATEGIA DI VENDITA: CONDURRE DA PROTAGONISTI OGNI TRATTATIVA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Cosa rende una trattativa davvero efficace? Esistono competenze in grado di farci comprendere al meglio la persona alla quale ci rivolgiamo e permetterci di migliorare le nostre performance di vendita. È un lavoro da svolgere a livello personale, indagando le nostre motivazioni più profonde, per scoprire che fra noi e il cliente c'è molta meno di distanza di quanta ne immaginiamo. Rispondere in maniera adeguata alle obiezioni, programmare con efficacia le visite, comprendere le reali motivazioni che ci consentono di lavorare con passione... sono solo alcuni degli strumenti, approfonditi nel corso, che ti permetteranno di condurre da protagonista ogni trattativa. Imparerai a:

- Cogliere le reali esigenze e i bisogni inespressi del tuo interlocutore;
- Implementare la tua struttura di vendita;
- Comunicare in maniera efficace e innovativa.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Originale presentazione dei partecipanti;
- Ciclo di una buona comunicazione;
- Ascolto attivo, creare rapporti col cliente;
- I desideri fondamentali;
- Simulazione di una vendita;
- Struttura di una trattativa di vendita;
- Alleanza con il cliente;
- Le domande nella vendita;
- Le leve decisionali del cliente;
- Come gestire le obiezioni.



DURATA: 8 ORE



DALLA VOCE AL LINGUAGGIO DEL CORPO: TECNICHE E SEGRETI PER OTTENERE CONSENSI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: La comunicazione efficace per il manager: di fronte a un pubblico, con un collaboratore, con un dipendente... come gestire al meglio le presentazioni, gli elogi e i rimproveri? È necessario migliorare il proprio modo di parlare tramite l'apprendimento di tecniche teatrali avanzate, dei trucchi degli esperti di comunicazione, dei suggerimenti dei doppiatori. Vendere le proprie idee con stile, coinvolgimento e simpatia. Un percorso avanzato e interattivo dedicato a chi vuole da subito migliorare le proprie performance davanti ad un pubblico. Con esercitazioni, role playing e video esempi, un corso divertente e coinvolgente per apprendere i segreti del buon comunicatore. Imparerai a:

- conoscere i meccanismi base del linguaggio del corpo per aumentare l'efficacia dei messaggi;
- usare la postura e la gestualità per dare un'immagine vincente;
- comprendere i meccanismi di tono, tempo, timbro e volume per vendere ogni idea.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- Fenomenologia del grande oratore;
- Vendere un'idea e un concetto;
- Cenni di comunicazione efficace;
- La postura questa incredibile alleata;
- La gestualità e i segnali usati per sottolineare concetti e passaggi;
- La mimica facciale per comunicare emozioni;
- La voce, alleata indispensabile;
- Il tempo e il ritmo e il volume, la colonna sonora del discorso;
- Tecniche di coinvolgimento e di persuasione;
- Gestione dell'ansia da palcoscenico.



DURATA: 8 ORE



BUSINESS WRITING: SCRIVERE MAIL EFFICACI PER OTTENERE LA RISPOSTA DESIDERATA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Ogni giorno scriviamo e-mail, presentazioni, relazioni e le nostre parole vorrebbero informare, coinvolgere, persuadere. Ma talvolta confondono, annoiano, irritano. Scrivere male in azienda può avere un costo molto alto: obiettivi non raggiunti, incomprensioni, relazioni incrinata con chi legge, spesso di fretta. Il corso ti aiuterà a scrivere in modo più chiaro e gradevole: i tuoi interlocutori (capi, clienti, colleghi) apprezzeranno e saranno più collaborativi. Imparerai a:

- Rendere i tuoi testi più comprensibili e appropriati
- Persuadere e motivare con le tue parole
- Fare un'ottima impressione con email che funzionano dall'oggetto alla firma



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.



CONTENUTI

- La mente e le parole: le scoperte delle neuroscienze
- Il tono che allontana: negazioni, burocratese, aziendale
- Posso disturbarla? Parole irritanti da evitare
- Piuttosto che e quant'altro: errori e orrori linguistici
- Sì e le parole magiche che convincono e vendono
- Il varco è aperto: il linguaggio comprensibile e "usabile"
- Semplificare, tagliare, rendere positive e attive le frasi.
- La tecnica delle domande e le parole jolly
- Resto a disposizione: si può chiudere in modo più brillante?
- Esempi ed esercizi: email commerciali e risposte ai reclami



DURATA: 8 ORE



CORSO “GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE”



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI

I clienti sono il patrimonio principale delle aziende, di qualsiasi settore; senza di essi non esisterebbe business, ragione per cui cercare di fidelizzare quelli già esistenti e attrarne di nuovi devono essere le due prerogative di qualsiasi organizzazione. Questo corso si pone come obiettivo quello di trasferire metodi e tecniche per gestire al meglio la relazione con il cliente: creare empatia, saper indagare i bisogni del proprio interlocutore... il tutto in un'ottica di customer care.



DESTINATARI

Chiunque si interfacci, a diverso titolo, con la clientela. La tematica è talmente trasversale da interessare aziende di qualunque settore e potrà essere declinato in maniera specifica a seconda del settore di riferimento. I destinatari, quindi, rappresentano una platea potenzialmente molto vasta.



CONTENUTI

- Introduzione e elementi di comunicazione efficace
- Come instaurare una relazione positiva con il cliente
- Allineamento e congruenza dei tre livelli della comunicazione. Verbale, para-verbale, non-verbale
- I canali della comunicazione: visivo, auditivo, cenestesico
- Tecniche di Istant Rapport
- Indagare i bisogni del cliente: capire la mappa e le priorità del cliente
- Al telefono come in una visita: chiamate in uscita
- Il “biglietto da visita” aziendale: chiamate in ingresso
- Gli elementi della comunicazione. Contenuto, forma, emittente e ricevente
- La gestione del cliente: prendersi cura del cliente - il Customer Relationship Management
- Cose da evitare. Le frasi fatte, le giustificazioni, il rilancio killer
- Ascolto attivo e modello della precisione linguistica
- Tecniche per la gestione di conflitti, obiezioni e reclami. Ricalco, ridefinizione dei termini, re-incorniciamento.
- Come trasformare un cliente insoddisfatto in un cliente fidelizzato



DURATA: 16 ORE



PERCORSO FORMATIVO PER ADDETTI AL CONTATTO CON IL PUBBLICO: IL FRONT OFFICE EFFICACE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Il ruolo di coloro che lavorano in una posizione di front office è di fondamentale importanza perché sta alla base del servizio che l'azienda eroga al cliente. Sono il primo contatto che il cliente ha con l'azienda e trasmettono l'immagine aziendale, la qualità dell'operato e fungono da filtro. È necessario quindi che chi ricopre questa mansione sia in grado di padroneggiare gli elementi della comunicazione orientata al cliente, gestendo anche le potenziali situazioni di conflitto.



CONTENUTI:

- Elementi di comunicazione efficace
- I presupposti della comunicazione
- Le rappresentazioni soggettive (mappe) degli eventi
- I tre livelli della comunicazione
- Essere congruenti nei messaggi
- Stati emotivi e relazione

Tecniche di comunicazione efficace per il front-office

- Il linguaggio di precisione per ottenere le informazioni utili
- Cose da evitare (il potere delle parole come guida alla percezione di un fatto)
- Gestione delle obiezioni (ridefinire le parole, cambiare le associazioni "parola/evento", l'intenzione nascosta nella critica...)
- Il front-office efficace: elementi di comunicazione non verbale e paraverbale
- La cultura dell'accoglienza e le aspettative del cliente
- Focalizzarsi sull'interlocutore



DURATA: 8 ORE

AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' E PAGHE



CATEGORIE:

- CONTABILITA'
- PAGHE
- PRIVACY
- 231

CONTABILITA'

CORSO DI CONTABILITA' BASE



[clicca qui per maggiori informazioni](#)



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso si propone di esaminare tutte le operazioni connesse alla gestione della contabilità clienti e fornitori di un'azienda; con un taglio pratico ed esercitazioni operative, consentirà ai partecipanti di svolgere in autonomia le principali mansioni amministrative-contabili e di tenere le tipiche scritture contabili continuative d'esercizio.



DESTINATARI: Personale aziendale con mansioni di area amministrativa e che necessita di consolidare le proprie basi conoscitive; impiegati degli studi professionali; chiunque desideri acquisire le basi della contabilità generale in vista di un'occupazione in posizioni amministrative.



CONTENUTI

- **L'approccio alla contabilità:** i regimi contabili
- **La partita doppia e la contabilità generale:** cosa è e come funziona la partita doppia; il Conto Economico e lo Stato Patrimoniale; Contabilità semplificata e contabilità Ordinaria; Finalità del bilancio di esercizio
- **Le registrazioni della contabilità:** Ciclo acquisti e ciclo vendite; la liquidazione dell'IVA;
- **Le registrazioni della contabilità necessarie al rispetto del principio di competenza:** I beni ammortizzabili, libro cespiti e relative registrazioni; Accantonamenti a Fondi; Ratei e risconti; Fatture da ricevere ed emettere
- **Le fatture e gli adempimenti dichiarativi ad esse collegati:** Le fatture di acquisto; Le fatture di vendita



DURATA: 32 ORE



CORSO DI CONTABILITA' - LIVELLO AVANZATO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Con un taglio pratico ed esercitazioni operative, il corso consentirà ai partecipanti di acquisire le conoscenze per effettuare in maniera efficace la chiusura di un bilancio.



DESTINATARI: Persone che già lavorano in ambito contabile e vogliono approfondire e specializzare le proprie competenze.



CONTENUTI

- **LA COMPETENZA E LE SCRITTURE CONTABILI DI FINE ESERCIZIO:** fatture da emettere, fatture da ricevere, ratei, risconti, ammortamenti, accantonamenti ai fondi rischi ed oneri, rilevazione delle imposte sull'esercizio, scritture di chiusura e scritture di epilogo.
- **IL BILANCIO DELL'ESERCIZIO:** gli scopi informativi del bilancio, i principi di redazione del bilancio dell'esercizio, il bilancio amministrativo contabile, principali indici di bilancio.
- **IL BILANCIO "CIVILISTICO":** la "clausola generale", lo stato patrimoniale, il conto economico, la nota integrativa e la relazione sulla gestione, principi fondamentali e termini.
- **ELEMENTI DI FISCALITA':** principi generali di fiscalità per la determinazione del reddito d'impresa.



DURATA: 32 ORE



CORSO SULLA FATTURAZIONE ELETTRONICA



CARATTERISTICHE

 **OBIETTIVI:** Il corso si propone di fornire una preparazione chiara, semplice ed esaustiva sull'utilizzo della fatturazione elettronica, nella prospettiva dell'allargamento anche tra privati. La fattura elettronica, già obbligatoria nella filiera degli appalti pubblici, diventerà progressivamente l'unica modalità di fatturazione. Si rende necessario, quindi, che tutti si adeguino per tempo, aggiornandosi con le modalità e gli adempimenti previsti.

 **DESTINATARI:** Personale aziendale con mansioni di area amministrativa; impiegati degli studi professionali; chiunque desideri acquisire le competenze sulla fatturazione elettronica in vista di un'occupazione in posizioni amministrative.



CONTENUTI

- Normativa di riferimento
- Fasi di emissione
- Ricezione
- Criticità
- Cose da non dimenticare...
- Cosa fare ora



DURATA: 4 ORE



IL BILANCIO PER NON ADDETTI: CAPIRE I DATI ESSENZIALI E GLI SCHEMI DI SINTESI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il bilancio spiegato ai non addetti iniziando dall'analisi dei principali documenti che ne integrano le informazioni per effettuare le prime valutazioni sulla struttura economico-finanziaria dell'impresa. Capire i parametri chiave della propria impresa è fondamentale per un confronto interno ed esterno con il proprio settore, i concorrenti ed avere un benchmark di riferimento. In modo semplice e funzionale saranno illustrati e compresi i principi di riferimento per la redazione del bilancio con lo scopo di definire un punto di partenza per analisi a consuntivo e prospettive. Il bilancio diventa un quadro generale in cui sviluppare analisi economico / patrimoniali per linee di business, per marginalità, investimenti e posizione finanziaria. L'obiettivo è quello di utilizzare strumenti semplici ed immediati per comprendere la formazione e l'andamento di alcune variabili critiche in un'ottica a consuntivo e preventivo.



DESTINATARI: Personale aziendale che ha necessità di saper fare una prima valutazione sulla struttura economica-finanziaria dell'impresa per relazionarsi correttamente con commercialisti e banche.



CONTENUTI

- Quali sono le variabili ed i parametri facilmente reperibili e da tenere sotto controllo?
- La classificazione ed individuazione dei parametri chiave per settore, segmento e singola realtà oltre a confronti tra dati "actual" a consuntivo e prospettici;
- Creazione di scenari alternativi: "sensitivity analysis" sulla base di variabili mobili e investimenti, indebitamento, dipendenti ed altre;
- La gestione di parametri obiettivo: qual è la "cassa" attesa? Qual è la posizione finanziaria netta sostenibile? Qual è il livello di circolante adeguato alla crescita attesa? Esame dei flussi: dove si genera la cassa e dove viene investita / assorbita?



DURATA: 8 ORE



CORSO SULLA FATTURAZIONE ESTERA E GLI ADEMPIMENTI DOGANALI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso si propone di trattare in maniera semplice ed efficace le regole di base e gli adempimenti connessi alla fatturazione delle operazioni con l'estero, valutando le criticità correlate alla normativa dei differenti Paesi e le opportunità di semplificazione offerte dalla normativa Comunitaria.



DESTINATARI: Responsabili uffici amministrativi, responsabili uffici fiscali, addetti uffici fiscali e amministrativi, liberi professionisti.



CONTENUTI

Concetto base - Territorialità dell'IVA

- nelle operazioni intra-UE
- nelle operazioni extra-UE

Fatturazione intra-UE

- requisiti
- vendite - modalità di fatturazione
- acquisti - integrazione della fattura
- modello intrastat
- triangolazioni comunitarie
- (eventuale) prestazioni di servizi intra-UE
- casi particolari a cui prestare attenzione

Fatturazione extra-UE

- requisiti
- vendite - modalità di fatturazione
- importazioni - registrazione della bolla doganale
- (eventuale) uso del deposito doganale
- (eventuale) prestazioni di servizi extra-UE
- casi particolari a cui prestare attenzione



DURATA: 8 ORE



CORSO SULL' ELABORAZIONE DI PAGHE E CONTRIBUTI - LIVELLO BASE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso si propone di introdurre alla comprensione delle regole basilari che governano la gestione amministrativa del personale sia sotto il profilo dell'elaborazione dei cedolini paga e dei connessi adempimenti contributivi e fiscali, sia sotto il profilo della gestione amministrativa, creando i presupposti per evitare errori di impostazione nella gestione stessa. Il corso verrà svolto attraverso spiegazioni dei vari istituti contrattuali e legali a cui faranno seguito applicazioni ed esercitazioni di natura pratica. Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di affrontare le diverse problematiche che si prospettano nell'area della gestione del personale, nella gestione della documentazione amministrativa, nell'elaborazione dei cedolini paga e nei connessi adempimenti contributivi e fiscali.



DESTINATARI: Tutto il personale che si occupa della gestione amministrativa dei dipendenti e dei collaboratori.



CONTENUTI

- Instaurazione e cessazione del rapporto di lavoro
- Retribuzione diretta ed indiretta
- Assenze dal lavoro per impossibilità sopravvenuta
- La disciplina contributiva e fiscale
- Adempimenti INPS e INAIL
- Adempimenti di fine anno
- Esempi pratici con l'utilizzo del software VIA LIBERA paghe on line



DURATA: 32 ORE



CORSO SULL' ELABORAZIONE DI PAGHE E CONTRIBUTI - LIVELLO AVANZATO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso ha come obiettivo l'introduzione all'amministrazione del personale attraverso l'analisi dei principali adempimenti di legge e di contratto collettivo connessi ai diversi momenti dell'instaurazione e dello svolgimento del rapporto di lavoro, sia sotto il profilo della gestione amministrativa, sia sotto il profilo dell'elaborazione del cedolino paga e dei relativi adempimenti contributivi e fiscali, proponendosi di fornire ai partecipanti una corretta impostazione nella gestione del personale. Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di affrontare in autonomia le diverse problematiche che si prospettano nell'area della gestione del personale, nella gestione della documentazione amministrativa, nell'elaborazione dei cedolini paga e nei connessi adempimenti contributivi e fiscali.



DESTINATARI: Tutto il personale che si occupa della gestione amministrativa dei dipendenti e dei collaboratori.



CONTENUTI

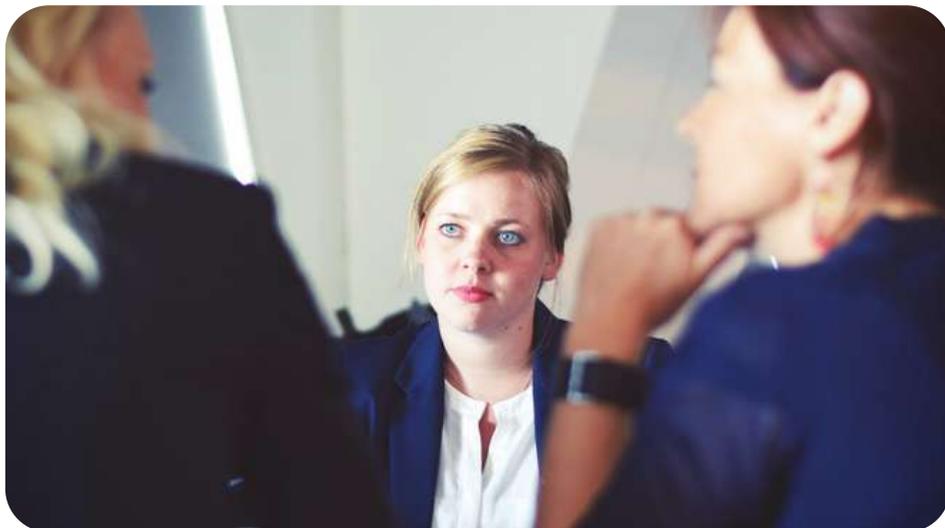
- Diritto del lavoro e lavoro subordinato
- Instaurazione e cessazione del rapporto di lavoro
- Modalità di calcolo della retribuzione - Disciplina contributiva e fiscale
- Infortunio sul lavoro
- Il trattamento di fine rapporto e la tassazione separata
- La cessazione del rapporto di lavoro: l'indennità di preavviso, il patto di non concorrenza, la transazione novativa, l'incentivo all'esodo
- Dichiarazioni annuali: Inail - Cud - Mod. 770



DURATA: 32 ORE



PRINCIPI BASILARI DI AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE



CARATTERISTICHE

 **OBIETTIVI:** In ogni azienda medio/piccola è fondamentale avere internamente almeno una figura che sia capace di gestire il personale interagendo efficacemente con lo studio di consulenza sul lavoro. Scopo del corso è far acquisire ai partecipanti le competenze tipiche di un "HR assistant" di prossimità; cioè che sia in grado di informare i lavoratori, raccogliere i documenti necessari per detrazioni, privacy, TFR ecc., gestire le cose semplici (malattie, straordinari, ferie, etc..) e riconoscere quando è fondamentale avvertire lo studio (ad esempio in caso di infortunio, malattia professionale, provvedimenti disciplinari etc..).

 **DESTINATARI:** Tutto il personale che si occupa della gestione amministrativa dei dipendenti e dei collaboratori.



CONTENUTI

AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

- Selezione, inquadramento contrattuale, comunicazioni obbligatorie
- Varie tipologie contrattuali
- Allegati e dichiarazioni dei lavoratori
- Regolamento aziendale e provvedimenti disciplinari

GESTIONE DEL PERSONALE

- Ferie, permessi, maternità, congedi parentali e altre assenze retribuite del lavoratore
- Malattia, infortunio, malattia professionale
- Cassa integrazione e ammortizzatori sociali
- Incentivi, premialità, welfare aziendale



DURATA: 8 ORE



CORSO SULLA MATURAZIONE E SULLA TASSAZIONE DEL TFR



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI

Il modulo si prefigge l'obiettivo di consentire la quantificazione del trattamento di fine rapporto spettante ai lavoratori analizzando sia le condizioni che ne determinano la maturazione sia la misura della stessa, la rivalutazione del TFR maturato e relativa imposta sostitutiva, la tassazione provvisoria e definitiva.



DESTINATARI: Tutto il personale che si occupa della gestione amministrativa dei dipendenti



CONTENUTI

- il Trattamento di Fine Rapporto: definizione del concetto e declinazioni;
- maturazione, periodi computabili e retribuzioni utili;
- rivalutazione del TFR;
- imposizione fiscale sulla rivalutazione;
- calcolo della retribuzione di riferimento, determinazione aliquota di tassazione;
- deduzioni e detrazioni;
- ricalcolo da parte dell'Agenzia delle Entrate.



DURATA: 4 ORE



ORARI DI LAVORO E RIFLESSI IN BUSTA PAGA



CARATTERISTICHE

OBIETTIVI

Il corso si propone di consolidare le conoscenze relative all'elaborazione della busta paga per quanto concerne gli orari di lavoro (normale e straordinario), il lavoro a turni, le ferie e i permessi.

 **DESTINATARI:** Tutto il personale che si occupa della gestione amministrativa dei dipendenti

CONTENUTI

L'orario di lavoro normale e lavoro straordinario (3 ore)

- Disciplina del D.Lgs. 66/2003;
- Introduzione dell'orario multiperiodale in azienda;
- Lavoro straordinario: limiti legali e contrattuali;
- Straordinario forfetizzato;
- Istituto della banca ore;
- Orario di lavoro per discontinui e mobili.

Gestione del lavoro a turni, del lavoro notturno e dei riposi (3 ore)

- Turni di lavoro e reperibilità;
- Definizione del lavoratore notturno e limiti legali;
- Retribuzione del lavoro notturno;
- Durata e gestione del riposo giornaliero;
- Riposo settimanale: le possibilità di calcolo in periodi bimestrali
- Lavoro festivo: regolamentazione del CCNL.

Ferie e permessi (2 ore)

- Diritto alle ferie: obblighi del datore di lavoro;
- Gestione delle richieste di ferie e permessi;
- Indennità sostitutive di ferie e permessi.

Il corso verrà erogato con la modalità della videoconferenza e sarà gratuito per gli studi e le aziende aderenti a Fondoprofessioni.



DURATA: 8 ORE



GESTIRE LE POLITICHE DI WELFARE



CARATTERISTICHE

OBIETTIVI

Il corso si pone i seguenti obiettivi: conoscere la storia della normativa in materia di welfare, com'è nata e come si sta sviluppando; conoscere le applicazioni del welfare in relazione ai diversi CCNL; comprendere come costruire un piano di welfare aziendale per supportare il cliente in tutte le fasi della sua realizzazione; conoscere gli aspetti fiscali riguardanti il welfare.

 **DESTINATARI:** Tutto il personale che si occupa della gestione amministrativa dei dipendenti

CONTENUTI

- Il corretto inquadramento del lavoratore: più il vestito è fatto su misura ed è di qualità, più il lavoratore sarà soddisfatto
- Clausole di retention, stay bonus, patto di non concorrenza
- Orario e luogo di lavoro: la gestione dello smart working post emergenziale
- Welfare aziendale: le origini della normativa, welfare distributivo, welfare premiale, welfare contrattuale
- La gestione dei fringe benefits in busta paga
- Piani di stock options
- Case histories

Il corso verrà erogato con la modalità della videoconferenza e sarà gratuito per gli studi e le aziende aderenti a Fondoprofessioni.

 **DURATA:** 8 ORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: La normativa italiana sulla tutela dei dati personali (Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003, detto anche Codice della privacy) e il nuovo Regolamento Europeo (UE) 2016/679 impongono una serie di obblighi per le aziende che gestiscono e trattano dati personali, al fine di garantire che il trattamento si svolga nel rispetto dei diritti dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati. Obiettivo del corso è comprendere e applicare le disposizioni della normativa sulla tutela dei dati personali, permettendo un trattamento dei dati efficiente e nello stesso tempo garantendone la tutela.



DESTINATARI: Incaricati, Responsabili e Titolari del trattamento di dati personali, ma anche chiunque abbia necessità di sapere come trattare in modo adeguato e sicuro i dati personali.



CONTENUTI

- Il trattamento dei dati personali
- Il Garante della protezione dei dati personali
- Protezione dei dati: i ruoli
- Modalità di raccolta dei dati
- Il trattamento dei dati raccolti
- Trattamento dei dati su supporti informatici
- La gestione sicura delle parole chiave
- Trattamento dei dati su supporti informatici mobili
- Distruzione e cancellazione dei dati
- Comunicazione e diffusione dei dati
- Trasferimento dei dati all'estero
- Diritto di accesso, rettifica e cancellazione dei dati
- Un caso tipico: gli impianti di videosorveglianza
- Garante per la protezione dei dati personali



DURATA: 4 ORE



CORSO GENERALE SUL DECRETO 231



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 introduce per la prima volta nel nostro ordinamento la nozione di responsabilità "amministrativa" dell'ente (gli enti forniti di personalità giuridica, le società, le associazioni anche prive di personalità giuridica) per reati commessi nel suo interesse o a suo vantaggio da persone che hanno funzioni di amministrazione o di direzione nonché da persone che ne esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo. Il corso si pone l'obiettivo di illustrare i principi base della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche presentando i ruoli e le responsabilità di tutti i soggetti coinvolti nella gestione della prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001.



DESTINATARI: Tutti i dipendenti e i collaboratori aziendali, interni ed esterni delle aziende in cui è applicato un modello organizzativo e gestionale per la prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001.



CONTENUTI

- Il D. Lgs 231/2001 e i principi normativi
- La responsabilità amministrativa delle società ed enti
- L'interesse e il vantaggio
- L'ambito di applicazione, i soggetti e gli enti interessati
- I reati e le sanzioni pecuniarie e interdittive
- Le responsabilità dell'ente dei soggetti apicali e dei sottoposti alla vigilanza
- I modelli di organizzazione e gestione e la vigilanza e il controllo dell'attuazione del modello
- L'integrazione tra i modelli di gestione
- Il codice etico e il sistema disciplinare



DURATA: 2 ORE



CORSO SUL DECRETO 231: RUOLI E RESPONSABILITÀ



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 introduce per la prima volta nel nostro ordinamento la nozione di responsabilità amministrativa dell'ente (gli enti forniti di personalità giuridica, le società, le associazioni anche prive di personalità giuridica) per reati commessi nel suo interesse o a suo vantaggio da persone che hanno funzioni di amministrazione o di direzione nonché da persone che ne esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo. La recente giurisprudenza stabilisce inoltre che alcuni dei reati previsti dal Decreto Legislativo 231 del 2001 possono avere origine anche da comportamenti colposi caratterizzati da negligenza, imprudenza, imperizia oppure inosservanza di leggi, regolamenti, ordini o discipline.

Una specifica formazione delle persone che hanno funzioni di direzione e delle persone sottoposte alla loro vigilanza è una delle condizioni essenziali per un'efficace attuazione di questi modelli.

Questo corso ha l'obiettivo di rispondere a questa necessità: illustra i principi base della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche presentando i ruoli e le responsabilità di tutti i soggetti coinvolti nella gestione della prevenzione dei reati previsti dal Decreto Legislativo 231 del 2001. Destinatari sono quindi i datori di lavoro, gli amministratori, i dirigenti ma anche tutti i collaboratori aziendali, interni ed esterni.

CONTENUTI:

- La responsabilità amministrativa degli enti:
 - responsabilità amministrativa delle società ed enti;
 - interesse e il vantaggio: responsabilità dei soggetti interessati;
 - ambito di applicazione
 - gli enti interessati.
 - Reati e sanzioni e responsabilità dell'ente
 - I modelli di organizzazione e gestione:
 - modelli di organizzazione e gestione;
 - vigilanza e il controllo dell'attuazione del modello di organizzazione e gestione;
 - modelli di gestione per la tutela della sicurezza sul lavoro;
 - codice etico e sistema disciplinare.



PRODUZIONE, QUALITA' E SISTEMI DI GESTIONE



CATEGORIE:

- GESTIONE MAGAZZINO
- PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE
- QUALITA'



CORSO ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL MAGAZZINO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Per migliorare il servizio che l'azienda offre ai clienti, è diventato ormai indispensabile riprogettare l'organizzazione e la gestione del magazzino in termini di qualità ed efficienza. Il corso si propone proprio di fornire elementi conoscitivi e metodologici legati all'organizzazione, alle tecnologie, alla realizzazione e alla gestione del magazzino, mediante specifici approfondimenti sulle diverse tecniche di progettazione del layout di magazzino, sulle logiche e i criteri di stoccaggio delle merci e sui differenti sistemi di prelievo dei materiali.



DESTINATARI: Responsabili Magazzino, Responsabili Logistica, Supply Chain Manager, Capi Magazzinieri, Responsabili distribuzione.



CONTENUTI

- Il sistema logistico e le funzioni del magazzino
- Le prestazioni del magazzino, gli obiettivi della misurazione e la scelta degli indicatori di performance
- L'aumento della complessità operativa e i requisiti necessari per un magazzino competitivo.
- I dati necessari: giacenza e flusso dei materiali, classificazione degli articoli secondo la legge di Pareto (ABC), indici di rotazione e copertura del magazzino
- Lo stoccaggio delle merci e i criteri di ubicazione: ottimizzazione delle superfici e dei volumi. Confronto fra diverse tecniche di stoccaggio
- Progettazione dei sistemi di picking e preparazione degli ordini
- Layout del magazzino e strategie di percorrenza
- Sistemi di controllo del costo degli stock e dei costi operativi di magazzino: scelta del sistema che minimizza i costi globali
- Analisi del lavoro applicata ai principali processi del magazzino: ricevimento, stoccaggio, prelievo, spedizione. Definizione dei principali indicatori da controllare



DURATA: 12 ORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso è finalizzato ad introdurre in azienda nuove modalità operative di gestione dei rifiuti. La maggior parte delle sanzioni fatte alle aziende, infatti, derivano proprio dalla non corretta gestione dei documenti. Diventa necessario, quindi, fornire tutte le risposte ed i chiarimenti su questa tematica, evidenziando gli aggiornamenti tecnici e normativi che hanno interessato questo settore negli anni. Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito conoscenze su: • cosa prevede la normativa tecnica, chi e come assolvervi • gli strumenti operativi per l'applicazione di tale normativa • quando e perché gestire la documentazione inerente i rifiuti • come gestire tale documentazione • a quali sanzioni si va incontro in caso di scorretta gestione dei documenti



DESTINATARI: Responsabili ambientali, consulenti aziendali, RSPP, ASPP, auditor interni ISO 14001, chiunque si occupi della gestione dei rifiuti in azienda.



CONTENUTI

- Il quadro normativo di riferimento
- Cosa è un rifiuto
- Classificazione dei rifiuti
- Modalità di gestione dei rifiuti
- Procedure di stoccaggio
- Corretta tenuta documentale;
- Registro di carico e scarico rifiuti e Formulario di identificazione rifiuti
- Dichiarazione annuale del Modello unico ambientale (MUD)
- Sistema di tracciabilità dei rifiuti e Registro elettronico secondo gli ultimi aggiornamenti normativi (D.lgs 116/2020)
- Sanzioni
- Test finale di apprendimento



DURATA: 4 ORE

PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE

CORSO TEMPI E METODI



[clicca qui per maggiori informazioni](#)



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Far acquisire ai partecipanti i principi, la tecnica e le modalità operative di gestione delle attività con il fine di attuare le corrette procedure di rilevazione, valutazione e ottimizzazione del lavoro delle risorse impiegate.



DESTINATARI: Responsabili di Produzione, Responsabili e addetti dei servizi Industrializzazione, Tempi e Metodi, Responsabili e tecnici di unità produttive, Responsabili e tecnici delle nuove tecnologie e degli impianti.



CONTENUTI

- Contenuti teorici
- La figura dell'analista Tempi e Metodi
- L'analisi del ciclo di lavoro
- I metodi per lo studio dei tempi
- L'abbinamento uomo/macchina
- Razionalizzazione dei processi e dell'assetto produttivo
- PDCA applicato ai processi aziendali
- Approccio al miglioramento dei processi, produttività ed efficienza
- Esercitazione applicata - casi pratici



DURATA: 16 ORE



CORSO DI DISEGNO MECCANICO LIVELLO BASE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Realizzare semplici schizzi quotati per migliorare la comprensione del disegno. Leggere il disegno riconoscendo le tolleranze dimensionali e geometriche, ricavare quote non esplicitate per il controllo di accettazione, leggere disegni di assieme riconoscendo i componenti per realizzarne l'assemblaggio.



DESTINATARI: Operai addetti all'assemblaggio, carpentieri, saldatori, addetti CNC con mansioni base.



CONTENUTI

- Richiami di matematica minima, teoremi geometrici, uso della calcolatrice, cifre significative, regole di arrotondamento, Funzioni seno, coseno e tangente, trigonometria ridotta al primo quadrante;
- Il disegno tecnico-tipi proiezione-(americana, europea, metodo delle frecce);
- Formati dei fogli, cartiglio, tipi di linee, scritte, scale;
- Assonometrie, proiezioni su piani ausiliari, sezioni per piani paralleli, per piani concorrenti, semisezioni, sezioni a strappo, sezioni ribaltate, campiture ed esclusioni Convenzioni dti;
- Inclinazione / rastremazione / conicità, definizioni, significato e simbologia;
- Tolleranze dimensionali, sistema di tolleranze iso - accoppiamenti iso introduzione tolleranze generali;
- Collegamenti filettati, rappresentazione, filettature iso, whitworth, gas, classi bullonerie;
- Rugosità Ra, Rz, simboli di saldatura.



DURATA: 12 ORE



CORSO DI DISEGNO MECCANICO LIVELLO INTERMEDIO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Leggere il disegno riconoscendo ed interpretando le tolleranze dimensionali, geometriche, rugosità. Raggiungere padronanza nell'uso delle funzioni trigonometriche di base. Ricavare quote non esplicitate per il controllo di accettazione. Leggere disegni di assieme riconoscendone i componenti per realizzarne l'assemblaggio. Determinare le coordinate necessarie alla programmazione dei percorsi utensile. Determinare la rugosità attesa in funzione delle caratteristiche dei taglienti.



DESTINATARI: Operai specializzati / saldatori / addetti CNC con conoscenze di programmazione.



CONTENUTI

- Richiami di matematica minima, teoremi geometrici (Talete, Euclide, Pitagora), uso della calcolatrice, cifre significative, regole di arrotondamento, Funzioni seno, coseno e tangente, trigonometria ridotta al primo quadrante;
- Il disegno tecnico-tipi di proiezione-(americana, europea, metodo delle frecce); Formati dei fogli, cartiglio, tipi di linee, scritte, scale;
- Assonometrie, proiezioni su piani ausiliari, sezioni per piani paralleli, per piani concorrenti, semisezioni, sezioni a strappo, sezioni ribaltate, campiture ed esclusioni Convenzioni DT;
- Inclinazione / rastremazione / conicità, definizioni, significato e simbologia;
- Tolleranze dimensionali, sistema di tolleranze iso - accoppiamenti ISO Tolleranze di forma e posizione, modificatori di massimo e minimo materiale;
- Tolleranze generali;
- Collegamenti filettati, rappresentazione, filettature ISO, Whitworth, Gas, classi di resistenza;
- Rugosità Ra, Rz, Rt, formule approssimate di Schmatz, simboli di saldatura.



DURATA: 12 ORE

PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE

CORSO DI PROGRAMMAZIONE CNC



[clicca qui per maggiori informazioni](#)



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Formare operatori addetti alle macchine a controllo numerico con acquisizione di competenze per la realizzazione e la modifica di programmi CNC ISO.



DESTINATARI: Operai addetti alla conduzione di macchine CNC.



CONTENUTI

- Richiami di matematica minima: teoremi geometrici, uso della calcolatrice, cifre significative, regole di arrotondamento, Funzioni seno, coseno e tangente, trigonometria ridotta al primo quadrante per la determinazione dei punti necessari alla realizzazione di percorsi utensile;
- Parametri di lavorazione, calcolo velocità di taglio e di avanzamento;
- Punti di riferimento (zero macchina, zero pezzo);
- Denominazione assi di riferimento;
- Funzioni preparatorie, ausiliarie;
- Linguaggio ISO, sintassi, principali codici ISO G ed M;
- Programmazione assoluta ed incrementale;
- Cambio utensile;
- Impostazione parametri di taglio;
- Moti della macchina utensile (moto in rapido, moto di lavoro);
- Programmazione lineare e interpolazione lineare;
- Programmazione interpolazione circolare;
- Compensazione utensile;
- Cicli fissi di centratura, foratura, filettatura.



DURATA: 24 ORE



CORSO DI INTRODUZIONE ALLA LEAN PRODUCTION



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: La Lean Production è una metodologia che porta alla ottimizzazione della produzione attraverso la riduzione delle dispersioni e degli sprechi migliorando il tempo di attraversamento del prodotto e riducendo i costi. Il corso è finalizzato a trasferire quelle conoscenze teoriche ed abilità pratiche necessarie a realizzare ambienti produttivi snelli, focalizzati sulla domanda di prodotti, sull’ottimizzazione delle risorse impiegate e sull’impostazione dei processi aziendali in ottica di “flusso di valore”.



DESTINATARI: Imprenditori, Responsabili di stabilimento, Responsabili di produzione e pianificazione, Responsabili acquisti, Industrializzatori e tempometodisti, Capireparto.



CONTENUTI

- Storia e nascita del Lean Thinking
- I principi della Lean Production
- Value Stream Mapping (la ricerca del valore nei processi produttivi)
- Principali tools del modello Lean
- Lean Game
- Differenziare i processi (valore aggiunto, non valore aggiunto, obbligatorio)
- Migliorare i processi
- Tecniche e strumenti per passare dalla fabbrica tradizionale alla fabbrica snella
- Lean e performance aziendale: fattori critici di successo della Lean
- Misurare per migliorare, indicatori di controllo, OEE
- Ruolo delle persone nel miglioramento continuo delle performance
- Implementazione e mantenimento del progetto, tecniche di gestione e di coinvolgimento



DURATA: 24 ORE



PROBLEM SOLVING PER QUALITY MANAGER



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Far acquisire ai partecipanti le competenze per la soluzione di problematiche aziendali complesse, acquisendo le abilità per utilizzare strumenti concettuali ed operativi di Problem Solving, tecniche attive ed elaborare nuovi modelli di azione.



DESTINATARI: Addetti all'ufficio programmazione, responsabili di produzione, addetti alla gestione delle scorte e logistica, responsabili acquisti, responsabili e assistenti controllo qualità, auditor interni ISO 9001.



CONTENUTI

- Presentazione del corso: contenuti, obiettivi, metodologia
- Introduzione al Problem Solving
- Chi è un Problem Solver
- Principali tecniche di Problem Solving
- Metodologia 8D
- Metodologia F.A.R.E.
- Le 6 fasi del Problem Solving
- Metodologia P.D.C.A.
- Strumenti del Problem Solving
- Esercitazione applicata - casi pratici
- Problematiche del Problem Solving
- Verifica finale: test (individuale)



DURATA: 24 ORE



PROJECT MANAGEMENT



CARATTERISTICHE

OBIETTIVI:

Questo corso punta a sviluppare competenze basiche nell'ambito del project management, fornendo gli strumenti e l'approccio metodologico per affrontare i problemi di impostazione, organizzazione e controllo di progetti nei diversi contesti.

Durante i 4 incontri previsti verranno approfondite tutte le principali tematiche che riguardano la gestione di un progetto: dalla gestione multi-progetto al project charter, dal work breakdown structure alla pianificazione delle risorse, affrontando sia aspetti di metodo che casi concreti di utilizzo (applicazione)

Nel project Management è necessario pianificare le diverse fasi: identificazione delle risorse, schedulazione, controllo dei tempi, ottimizzazione di costi... sono tutti elementi necessari a trasformare un'idea in un progetto.

Altro aspetto fondamentale è saper prevedere e gestire gli ostacoli, per tradurre le variabili critiche in azioni di miglioramento, nell'ottica di trasformare un semplice progetto portato a termine in un progetto che porta a risultati concreti.

CONTENUTI:

- Il programma didattico svilupperà, in sintesi, i seguenti argomenti:
- la gestione aziendale per progetti e per obiettivi: principali strumenti e finalità secondo gli standard internazionali del Project Management
- il ciclo di vita del progetto
- stesura del Project Charter
- il gruppo di lavoro: competenze, ruoli e responsabilità
- avvio del progetto e Work Breakdown Structure
- gli strumenti di pianificazione (business plan/piano di marketing/piano di comunicazione/ piano di progetto)ù
- i numeri, il budget del progetto: risorse (umane, finanziarie, investimenti), costi di gestione e ricavi previstiù
- tecniche e metodi di stima.
- sequenza e durate delle attività, allocazione delle risorse e schedulazione delle attività.
- il monitoraggio di progetto e la riprogettazione.

INFORMATICA





CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Trasmettere ai partecipanti le competenze per l'utilizzo del software per il disegno tecnico computerizzato Autocad 2d-3d dando le informazioni e le istruzioni necessarie alla realizzazione di un disegno tecnico bi/tridimensionale, dall'impostazione dei parametri di disegno alla stampa su carta.



DESTINATARI: Disegnatori, progettisti, liberi professionisti, grafici in genere che operano nei più svariati settori (civile, architettonico, meccanico, impiantistico, arredamento, cartografia, ecc.). Il corso è indicato anche per chi non ha mai usato programmi CAD.



CONTENUTI

(l'elenco è puramente indicativo poiché il contenuto effettivo dipende dal comparto operativo e dai prerequisiti dei partecipanti):

- Nozioni preliminari
- Visualizzazione del disegno
- Precisione nel disegno
- Basi del disegno
- Impostazione dell'ambiente di disegno
- Selezione degli oggetti
- Proprietà degli oggetti
- Modifica degli oggetti
- Testi, tabelle e quote
- Blocchi
- Uso dei layout
- La stampa



DURATA: 32 ORE



APPRENDERE L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI CORSO BASE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso intende fornire competenze di base per l'utilizzo del computer e della rete Internet a coloro che si avvicinano al computer con poche nozioni tecniche. Continue esercitazioni pratiche faranno apprendere in modo semplice ed immediato tutti i concetti necessari per avere una padronanza nell'uso del computer. Il corso illustra i termini chiave propri dell'informatica ed offre una panoramica dei prodotti esistenti, software e hardware, mettendone in risalto i possibili utilizzi.



DESTINATARI: Tutti coloro che desiderano imparare ad utilizzare il computer partendo da una scarsa conoscenza e confidenza con gli strumenti informatici.



CONTENUTI

- Il Computer: com'è fatto, come sono organizzate le informazioni, come vi si accede
- Il ruolo e le funzionalità del sistema operativo Windows
- Creare e gestire cartelle per archiviare i dati
- Il pacchetto Office: Word, Excel, Access, Power Point
- La navigazione su internet
- Google e la ricerca di informazioni con il Web
- La posta elettronica
- I principali social Network: Facebook, Twitter, Linked-In, YouTube



DURATA: 8 ORE



APPRENDERE L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI CORSO AVANZATO



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso intende fornire competenze per l'utilizzo del computer e della rete Internet a coloro che già possiedono una buona conoscenza del computer e dei principali software applicativi. Continue esercitazioni pratiche faranno apprendere in modo semplice ed immediato tutti i concetti necessari per permettere ai corsisti di esibire un'autonomia e dimestichezza efficace con i programmi di largo uso per il p.c.



DESTINATARI: Tutti coloro che desiderano acquisire autonomia nell'utilizzare il computer partendo da una buona conoscenza dei programmi informatici.

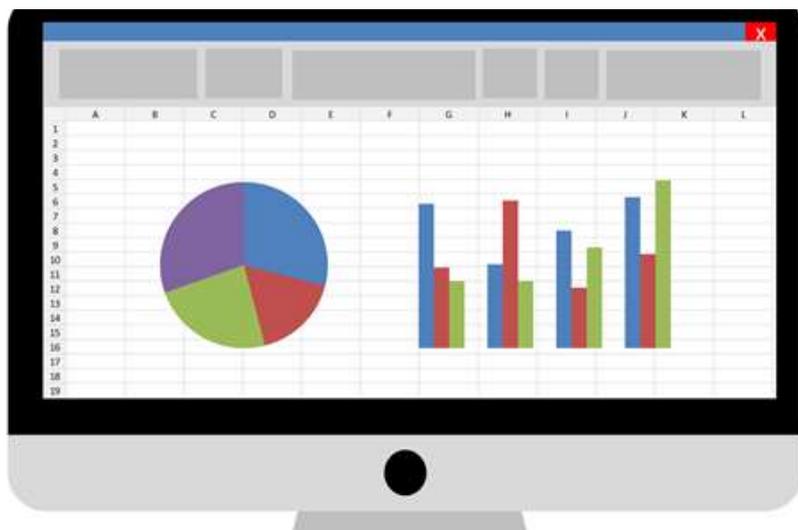


CONTENUTI

- Periferiche e memorie esterne: installazione, gestione e funzionamento
- Sistemi di back up dei dati
- La rete internet e la posta elettronica
- La navigazione in rete (browser)
- Il mondo dei virus e degli antivirus (installazione, gestione e funzionamento dell'antivirus, le precauzioni da adottare)
- I browser di posta elettronica (Microsoft Outlook, Thunderbird)
- Gli strumenti di lavoro Open Source
- Microsoft Word
- Microsoft Excel



DURATA: 8 ORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso si propone di approfondire le funzionalità di Microsoft Excel affinché l'utente sia in grado di operare in modo efficace e professionale sia in ambito aziendale che personale. Si acquisiranno metodi di costruzione di calcoli complessi, gli strumenti di previsione per l'interpretazione e la proiezione dei dati, le competenze necessarie a utilizzare Excel in abbinamento a fonti di dati esterne ed altri applicativi.



DESTINATARI: Tutti coloro che desiderano imparare a utilizzare o affinare le proprie capacità di Excel



CONTENUTI

- Foglio dati: formattazione automatica, formati numerici, formattazione condizionale.
- Visualizzazione: bloccare e nascondere righe, colonne, fogli di lavoro.
- Tabelle pivot: costruzione, modifica ed utilizzazione
- Tabelle di dati a una o due variabili, tabelle what-if
- Protezione e sicurezza di celle e fogli di lavoro mediante password
- Gestione dei dati: ordinamento, ricerca, filtri, collegamenti
- Modelli: utilizzo, modifica, personalizzazione
- Grafici: formattazione, modifica e disposizione di componenti, l'area dati, titoli, legende, etichette, assi
- Uso delle funzioni: temporali, matematiche, statistiche, di testo, finanziarie, logiche e di database
- Personalizzazione delle barre degli strumenti



DURATA: 16 ORE

LINGUE





CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso ha come obiettivo il raggiungimento di padronanza ed autonomia linguistiche in situazioni semplici, di vita quotidiana che simulano la realtà. Prima del corso verrà somministrato un test in modo da individuare l'esatto livello di ingresso dei partecipanti.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, addetti al commercio estero. Tutti coloro che desiderano imparare la lingua inglese o perfezionarne l'utilizzo.



CONTENUTI

(la descrizione è puramente indicativa poiché il contenuto effettivo dipende dal comparto operativo e dai prerequisiti dei partecipanti). Partendo dall'insegnamento delle conoscenze grammaticali fondamentali, si porteranno i discenti a comunicare in modo semplice ma corretto in situazioni-tipo, quali: conoscenza, richiesta di informazioni generali, espressione di proprie esigenze, ed altre. Al fine di migliorare l'aspetto comunicativo si lavorerà a coppie grazie a roleplays tratti da situazioni di vita quotidiana, sfruttando il lessico base, guidati da istruzioni chiare e dal supporto costante del docente. Inoltre, appoggiandosi a supporti multimediali si darà la possibilità ai discenti di entrare in contatto con la lingua reale. Il lessico verrà arricchito tramite un'acquisizione progressiva di vocaboli. Per curare l'aspetto fonetico si utilizzeranno analogie e differenze tra le lingue italiana e inglese, nonché la correzione degli errori di pronuncia e intonazione. La grammatica verrà presentata in modo schematico e chiaro, rafforzata con esercizi di diverso tipo finalizzati all'assimilazione delle regole. In sintesi gli argomenti saranno i seguenti: nomi singolari e plurali, articoli, pronomi, aggettivi possessivi e dimostrativi, genitivo sassone. Tempi: presente di tutti i verbi (simple present e continuous), passato dei verbi principali.



DURATA: 30 ORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: In un'economia sempre più aperta e globalizzata, la presenza di lavoratori provenienti da Paesi esteri è ormai esperienza quotidiana del territorio e delle aziende italiane. Molto spesso questi lavoratori giungono sul territorio italiano conoscendo solo la propria lingua madre e questo rende difficoltosa la comprensione e la comunicazione nella quotidianità e, in particolare, sul luogo di lavoro. Questa carenza linguistica va ad inficiare, quindi, tanto la qualità della vita dei lavoratori quanto la qualità e l'efficienza delle aziende che si avvalgono della loro opera. Diventa così importante per tutti gli attori coinvolti che il personale straniero possa comprendere sempre meglio la lingua italiana sapendo così comunicare in modo efficace i propri bisogni e necessità



DESTINATARI: Il corso è rivolto a tutti i lavoratori stranieri che non padroneggiano bene la lingua italiana oppure che intendono migliorare nel suo utilizzo.



CONTENUTI:

Il percorso verrà realizzato tramite l'azione didattica di un docente qualificato attraverso lezioni frontali, esercitazioni con la partecipazione attiva dei partecipanti e l'ascolto di dialoghi o visioni di video in lingua italiana per calare la lingua nel contesto concreto e quotidiano. La grammatica italiana verrà presentata in modo schematico e chiaro, attraverso attività ed esercitazioni specifiche, volte alla sedimentazione e rafforzamento delle regole. Gli argomenti, che faranno da filo conduttore all'acquisizione delle nuove competenze linguistiche, riguarderanno la vita quotidiana, come ad esempio, parlare di se stessi, lavoro e gli acquisti.



DURATA: 20 ORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: : Il corso ha come obiettivo il raggiungimento di padronanza ed autonomia linguistiche in situazioni semplici, di vita quotidiana che simulano la realtà. Prima del corso verrà somministrato un test in modo da individuare l'esatto livello di ingresso dei partecipanti.



DESTINATARI: : Imprenditori, manager, professionisti, addetti al commercio estero. Tutti coloro che desiderano imparare la lingua tedesca o perfezionarne l'utilizzo.



CONTENUTI

(la descrizione è puramente indicativa poiché il contenuto effettivo dipende dal comparto operativo e dai prerequisiti dei partecipanti). Partendo dall'insegnamento delle conoscenze grammaticali fondamentali, si porteranno i discenti a comunicare in modo semplice ma corretto in situazioni-tipo, quali: conoscenza, richiesta di informazioni generali, espressione di proprie esigenze, ed altre. Al fine di migliorare l'aspetto comunicativo si lavorerà a coppie grazie a roleplays tratti da situazioni di vita quotidiana, sfruttando il lessico base, guidati da istruzioni chiare e dal supporto costante del docente. Inoltre, appoggiandosi a supporti multimediali si darà la possibilità ai discenti di entrare in contatto con la lingua reale. Il lessico verrà arricchito tramite un'acquisizione progressiva di vocaboli. Per curare l'aspetto fonetico si utilizzeranno analogie e differenze tra le lingue italiana e tedesco, nonché la correzione degli errori di pronuncia e intonazione. La grammatica verrà presentata in modo schematico e chiaro, rafforzata con esercizi di diverso tipo finalizzati all'assimilazione delle regole. In sintesi si impara a richiedere oralmente semplici informazioni, si impara a comunicare correttamente nelle più comuni situazioni di vita quotidiana, si ripete la grammatica del livello elementare imparando a conversare su temi di interesse generale.



DURATA: 30 ORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso ha come obiettivo il raggiungimento di padronanza ed autonomia linguistiche in situazioni semplici, di vita quotidiana che simulano la realtà. Prima del corso verrà somministrato un test in modo da individuare l'esatto livello di ingresso dei partecipanti.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, addetti al commercio estero. Tutti coloro che desiderano imparare la lingua spagnola o perfezionarne l'utilizzo.

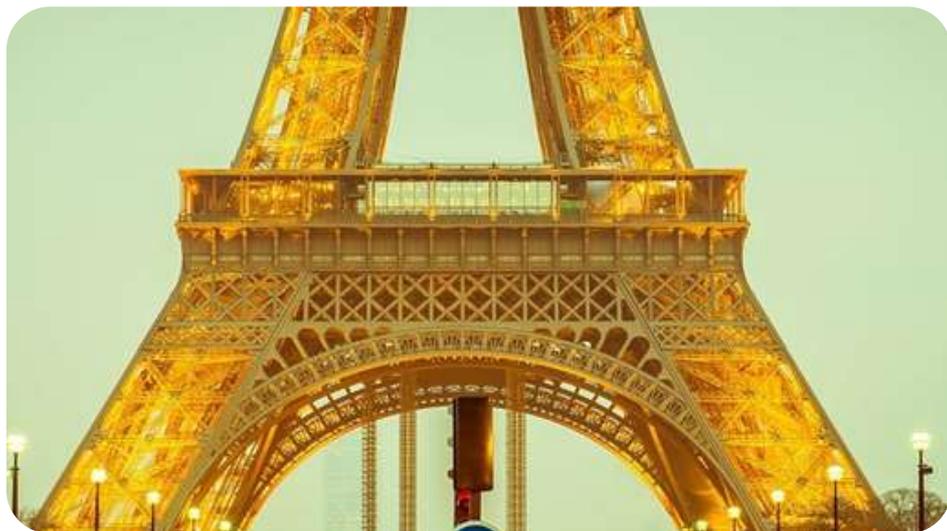


CONTENUTI

(la descrizione è puramente indicativa poiché il contenuto effettivo dipende dal comparto operativo e dai prerequisiti dei partecipanti). Partendo dall'insegnamento delle conoscenze grammaticali fondamentali, si porteranno i discenti a comunicare in modo semplice ma corretto in situazioni-tipo, quali: conoscenza, richiesta di informazioni generali, espressione di proprie esigenze, ed altre. Al fine di migliorare l'aspetto comunicativo si lavorerà a coppie grazie a roleplays tratti da situazioni di vita quotidiana, sfruttando il lessico base, guidati da istruzioni chiare e dal supporto costante del docente. Inoltre, appoggiandosi a supporti multimediali si darà la possibilità ai discenti di entrare in contatto con la lingua reale. Il lessico verrà arricchito tramite un'acquisizione progressiva di vocaboli. Per curare l'aspetto fonetico si utilizzeranno analogie e differenze tra le lingue italiana e spagnola, nonché la correzione degli errori di pronuncia e intonazione. La grammatica verrà presentata in modo schematico e chiaro, rafforzata con esercizi di diverso tipo finalizzati all'assimilazione delle regole. Al termine del percorso il partecipante sarà in grado di esprimersi in spagnolo in modo abbastanza fluente, utilizzando correttamente e in maniera appropriata le più comuni strutture grammaticali, lessicali e sintattiche di base.



DURATA: 30 ORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Il corso ha come obiettivo il raggiungimento di padronanza ed autonomia linguistiche in situazioni semplici, di vita quotidiana che simulano la realtà. Prima del corso verrà somministrato un test in modo da individuare l'esatto livello di ingresso dei partecipanti.



DESTINATARI: Imprenditori, manager, professionisti, addetti al commercio estero. Tutti coloro che desiderano imparare la lingua francese o perfezionarne l'utilizzo.



CONTENUTI

(la descrizione è puramente indicativa poiché il contenuto effettivo dipende dal comparto operativo e dai prerequisiti dei partecipanti). Partendo dall'insegnamento delle conoscenze grammaticali fondamentali, si porteranno i discenti a comunicare in modo semplice ma corretto in situazioni-tipo, quali: conoscenza, richiesta di informazioni generali, espressione di proprie esigenze, ed altre. Al fine di migliorare l'aspetto comunicativo si lavorerà a coppie grazie a roleplays tratti da situazioni di vita quotidiana, sfruttando il lessico base, guidati da istruzioni chiare e dal supporto costante del docente. Inoltre, appoggiandosi a supporti multimediali si darà la possibilità ai discenti di entrare in contatto con la lingua reale. Il lessico verrà arricchito tramite un'acquisizione progressiva di vocaboli. Per curare l'aspetto fonetico si utilizzeranno analogie e differenze tra le lingue italiana e francese, nonché la correzione degli errori di pronuncia e intonazione. La grammatica verrà presentata in modo schematico e chiaro, rafforzata con esercizi di diverso tipo finalizzati all'assimilazione delle regole. Il corso è inoltre in grado di fornire una buona occhiata culturale in Francia e altri paesi di lingua francese.



DURATA: 30 ORE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: : Il corso ha come obiettivo il raggiungimento di padronanza ed autonomia linguistiche in situazioni semplici, di vita quotidiana che simulano la realtà. Prima del corso verrà somministrato un test in modo da individuare l'esatto livello di ingresso dei partecipanti.



DESTINATARI: : Imprenditori, manager, professionisti, addetti al commercio estero. Tutti coloro che desiderano imparare la lingua russa o perfezionarne l'utilizzo.



CONTENUTI

(la descrizione è puramente indicativa poiché il contenuto effettivo dipende dal comparto operativo e dai prerequisiti dei partecipanti). Partendo dall'insegnamento dell'alfabeto cirillico, dalla familiarizzazione con le sonorità e la pronuncia russa, si prosegue poi con l'apprendimento delle particolarità grammaticali e si porteranno i discenti a comunicare in modo semplice ma corretto in situazioni-tipo, quali: conoscenza, richiesta di informazioni generali, espressione di proprie esigenze, ed altre. Al fine di migliorare l'aspetto comunicativo si lavorerà a coppie grazie a roleplays tratti da situazioni di vita quotidiana, sfruttando il lessico base, guidati da istruzioni chiare e dal supporto costante del docente. Inoltre, appoggiandosi a supporti multimediali si darà la possibilità ai discenti di entrare in contatto con la lingua reale.



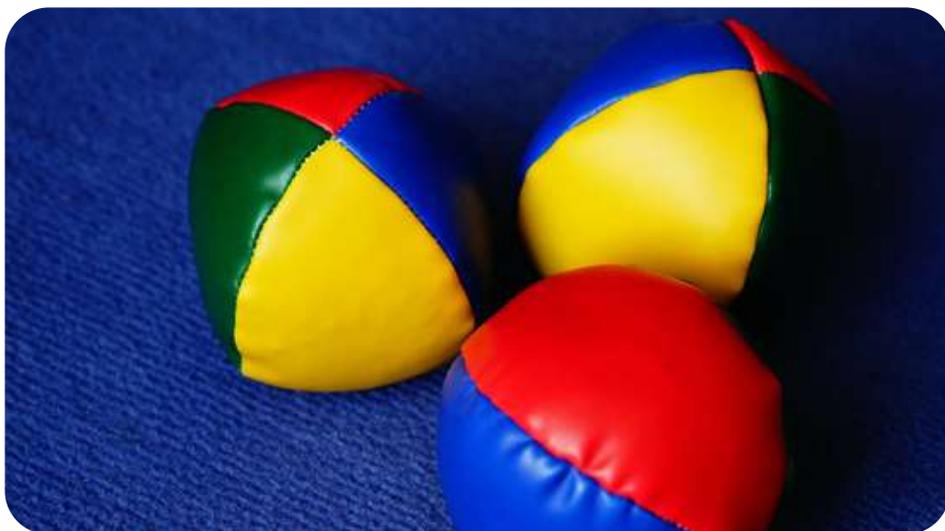
DURATA: 30 ORE

CORSI ESPERENZIALI





ALLENARE LE CAPACITÀ MANAGERIALI CON L'ARTE DELLA GIOCOLERIA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: Quali sono gli elementi più complessi da gestire per imprenditori e manager nell'azienda moderna? Si possono riassumere in quattro: le risorse disponibili, il tempo, i collaboratori e gli strumenti di lavoro. A volte sembra un'impresa: come un giocoliere, è necessario imparare a mantenere in aria, con le mani, senza scontrarsi, due... tre... quattro o anche più oggetti. Molto più di una semplice metafora.

Imparerai a:

- gestire con maggiore equilibrio le risorse;
- interagire con il tuo team in modo più efficace;
- mantenere in aria 3 palline contemporaneamente (almeno per un po'...)..



DESTINATARI: Imprenditori, manager, dirigenti, professionisti, responsabili d'area o di reparto.

N° MAX PARTECIPANTI: non previsto



CONTENUTI

- Palle a terra. Partire da zero e sfidarsi partendo dal basso;
- Concentrazione per il lancio. Potenziare un approccio equilibrato all'essere manager;
- Volare in formazione. Scegliere i focus e dettare i ritmi;
- Scontri aerei. Imparare a (ri)conoscere e ad apprezzare i propri limiti e i propri errori;
- Creatività degli esercizi. Trovare il proprio stile, unico;
- Sguardo bifocale. Focalizzarsi contemporaneamente sul vicino (mission) e sul lontano (vision);
- Sguardo oltre il gioco. Sviluppare una visione da leader;
- Passaggio delle palle. Delegare con prontezza ed efficacia;
- Comunicazione dei passaggi. Creare un sistema di feedback veloci e funzionali;
- La fiducia del giocoliere. Non inseguire "le palle" e dare fiducia ai collaboratori.



DURATA: 8 ORE



CHEF PER UN GIORNO: MIGLIORARE IL GIOCO DI SQUADRA TRAMITE L'ESPERIENZA IN CUCINA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: :

- Migliorare la comunicazione interna
- Migliorare le dinamiche d'interazione all'interno del team di lavoro
- Lavorare su competenze come l'assertività, la leadership, l'empatia, la gestione dei conflitti
- Imparare a cucinare un menù da ristorante!



DESTINATARI: Tutto il personale aziendale

N° MAX PARTECIPANTI: 16



CONTENUTI

Primo modulo, da effettuare presso il ristorante nel tardo pomeriggio/sera:

- briefing iniziale per definire gli obiettivi e i contenuti della sfida
- prova di cucina (i partecipanti, eventualmente divisi in due squadre a seconda del numero, si cimenteranno nella preparazione di un menù comprensivo di: antipasto, primo, secondo, dolce. Dopo la cena i commensali decreteranno la squadra vincitrice della sfida)
- cena (servita dal personale del ristorante)

Secondo modulo, da effettuare presso l'azienda:

- debriefing dell'esperienza, tramite visione di alcuni spezzoni di video girati durante la prova in cucina, con focus (guidato dal docente) sulle dinamiche relazionali espresse;
- discussione (guidata dal docente) sui punti di forza e di debolezza emersi, con restituzione di un feedback sulle competenze da sviluppare



DURATA: 8 ORE



COLLABORARE PER VINCERE: CORSO DI TEAM WORKING ATTRAVERSO L'ESCAPE ROOM



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: :

- Migliorare le dinamiche di comunicazione e fiducia all'interno del team di lavoro
- Lavorare su competenze come la leadership, la capacità di ascolto, il pensiero positivo, il senso di solidarietà e la cooperazione
- Fuggire da una stanza piena di enigmi in 60 minuti!



DESTINATARI: Tutto il personale aziendale

N° MAX PARTECIPANTI: 49



CONTENUTI

Primo modulo:

- briefing iniziale in aula per definire gli obiettivi e i contenuti della sfida
- esperienza in Escape Room con stanze a disposizione del personale, che sarà diviso in diverse squadre che si sfidano

Secondo modulo:

- Debriefing con riflessione guidata dal docente sull'esperienza
- Effettuata e concettualizzazione sui temi del "team working" e "problem solving"



DURATA: 6 ORE



PRENDERE DECISIONI E GESTIRE LO STRESS: IL PAINTBALL COME CAMPO PROVA PER VINCERE LE SFIDE LAVORATIVE



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI: :

- Migliorare le dinamiche di fiducia e collaborazione all'interno del team di lavoro
- Lavorare su competenze come gestione dello stress, controllo dell'emotività, presa di decisioni rapide e in condizioni adrenaliniche, elaborazione di strategie per raggiungere un obiettivo, rispetto dei ruoli
- Eliminare i componenti della squadra avversaria colpendoli con delle palline di gelatina riempite di vernice (vivacemente) colorata



DESTINATARI: Tutto il personale aziendale

N° MAX PARTECIPANTI: 18



CONTENUTI

Primo modulo:

- briefing iniziale per definire gli obiettivi e i contenuti della sfida
- esperienza presso un campo Paintball, dove il personale verrà diviso in squadre che si sfideranno nella battaglia

Secondo modulo:

- debriefing dell'esperienza con discussione guidata dal docente sui punti di forza e di debolezza emersi, con restituzione di un feedback sulle competenze da sviluppare



DURATA: 6 ORE



TREASURE HUNT – "CHI TROVA UN COLLEGA TROVA UN TESORO": ALLA SCOPERTA DEL TESORO PER LE VIE DI BRESCIA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

I partecipanti, divisi in squadre, giocheranno una vera e propria caccia al tesoro itinerante per le vie del centro storico di Brescia. I concorrenti avranno al contempo la possibilità di verificare sul campo l'importanza e l'efficacia del lavoro di squadra e di scoprire le bellezze della città in modo alternativo e divertente. L'obiettivo principale è far riflettere e lavorare i partecipanti su alcuni aspetti del lavoro di squadra, tra cui: collaborazione; condivisione delle informazioni; motivazione e determinazione dei singoli e della squadra; risolvere problemi e prendere decisioni in gruppo; organizzare e pianificare il lavoro; gestire al meglio le risorse a disposizione; gestire il tempo; affrontare imprevisti.



DESTINATARI: Tutto il personale aziendale

CONTENUTI



I MODULO:

- Briefing iniziale per dare un inquadramento, definire gli obiettivi, i contenuti e le regole del gioco;
- Caccia al Tesoro per le vie del centro storico di Brescia;
- Momento conviviale con aperitivo per tutti i partecipanti e premiazione della squadra vincitrice.

II MODULO:

- Debriefing con riflessione guidata dal docente sull'esperienza vissuta;
- Discussione sui punti di forza e di debolezza emersi in ciascuna squadra, con restituzione di un feedback sulle competenze da sviluppare.



DURATA: 8 ORE



AUMENTARE IL COINVOLGIMENTO E INCENTIVARE LA COMPETITIVITÀ CON UN QUIZ-SHOW



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

I partecipanti vivranno l'emozione di un vero e proprio quiz televisivo, caratterizzato dalla competizione a squadre condotta contro lo scorrere rapido del tempo. Tramite una pulsantiera wireless, i membri di ciascun gruppo dovranno utilizzare al massimo le proprie abilità mentali e la capacità di cooperare per rispondere correttamente ai vari quesiti. Le domande possono essere personalizzate sulla realtà aziendale in cui il quiz viene proposto. Gli obiettivi del corso sono:

- Sviluppare gestione del tempo e delle emozioni
- Aumentare l'engagement dei lavoratori
- Creare una cultura aziendale comune
- Condividere valori aziendali Incentivare una sana competitività

Quando Apprendimento fa rima con Divertimento!



DESTINATARI: Tutto il personale aziendale

N° MAX PARTECIPANTI: non previsto



CONTENUTI

Primo modulo:

- Briefing iniziale per dare un inquadramento teorico, definire gli obiettivi e i contenuti della sfida
- Quiz a squadre con pulsantiera wireless

Secondo modulo

- Debriefing con riflessione guidata dal docente sull'esperienza
- Concettualizzazione sui temi di "Decision Making" e "Team building"



DURATA: 4 ORE

SETTORE SOCIO SANITARIO





TECNICHE DI ANALISI DEI BISOGNI DELL'UTENZA: DISFAGIA E DEMENZA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Questo corso punta a sviluppare competenze basiche nell'ambito del project management, fornendo gli strumenti e l'approccio metodologico per affrontare i problemi di impostazione, organizzazione e controllo di progetti nei diversi contesti.

Durante i 4 incontri previsti verranno approfondite tutte le principali tematiche che riguardano la gestione di un progetto: dalla gestione multi-progetto al project charter, dal work breakdown structure alla pianificazione delle risorse, affrontando sia aspetti di metodo che casi concreti di utilizzo (applicazione)

Nel project Management è necessario pianificare le diverse fasi: identificazione delle risorse, schedulazione, controllo dei tempi, ottimizzazione di costi... sono tutti elementi necessari a trasformare un'idea in un progetto.

Altro aspetto fondamentale è saper prevedere e gestire gli ostacoli, per tradurre le variabili critiche in azioni di miglioramento, nell'ottica di trasformare un semplice progetto portato a termine in un progetto che porta a risultati concreti.



CONTENUTI:

- Il programma didattico svilupperà, in sintesi, i seguenti argomenti:
- la gestione aziendale per progetti e per obiettivi: principali strumenti e finalità secondo gli standard internazionali del Project Management
- il ciclo di vita del progetto
- stesura del Project Charter
- il gruppo di lavoro: competenze, ruoli e responsabilità
- avvio del progetto e Work Breakdown Structure
- gli strumenti di pianificazione (business plan/piano di marketing/piano di comunicazione/ piano di progetto)ù
- i numeri, il budget del progetto: risorse (umane, finanziarie, investimenti), costi di gestione e ricavi previstiù
- tecniche e metodi di stima.
- sequenza e durate delle attività, allocazione delle risorse e schedulazione delle attività.
- il monitoraggio di progetto e la riprogettazione.



QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE DI CUCINA: LA RISTORAZIONE SOCIO SANITARIA DALLA TEORIA ALLA PRATICA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

La nutrizione e l'alimentazione sono parte della terapia per il paziente istituzionalizzato pertanto la conoscenza dei principi di dietetica e di igiene permette di confezionare correttamente il vitto con un conseguente risvolto positivo sulla condizione clinica. Le grammature della porzione e le consistenze dei cibi sono "prescrizioni" mediche, che il personale addetto alla preparazione del pasto deve saper formulare. Il corso quindi si propone di formare il personale e provare sul campo a ottimizzare il vitto proposto.

Il corso si pone come obiettivi l'implementazione delle conoscenze di dietetica base per le principali patologie dieto-correlate che ricorrono in RSA e lo sviluppo della capacità di riconoscere e preparare una pietanza corretta in termini di consistenza, quantità e igiene.



CONTENUTI

- Principi di dietetica base: dai macronutrienti al Piatto Sano di Harvard.
- Ristorazione socio sanitaria: linee guida, pillole di HACCP e malattie trasmesse dagli alimenti
- Nutrizione: come e perché cambia in RSA. Problematiche nutrizionali e dietetiche da affrontare per l'anziano e le disabilità (disfagia, sarcopenia, ...)
- Ristorazione socio sanitaria: gestione dei menu speciali. Conoscere le principali patologie dieto-correlate e valorizzare il vitto.



LA RELAZIONE DI CURA E LA GESTIONE DEI CONFLITTI



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

- Gestire una comunicazione (con gli utenti o i loro parenti) in maniera assertiva
- Gestire le proprie emozioni e il proprio stress. Prevenire la sindrome di burn-out
- Riconoscere e affrontare situazioni conflittuali
- Utilizzare diversi metodi e strumenti per la risoluzione dei conflitti
- Utilizzare al meglio le proprie abilità personali per affrontare situazioni conflittuali
- Ricostruire e gestire il dopo conflitto



CONTENUTI:

LA RELAZIONE DI CURA

1. L'assertività: verso l'acquisizione di una comunicazione assertiva e lo sviluppo di abilità assertive.
 - Analisi degli stili comunicativi: Automonitoraggio del proprio stile comunicativo.
2. Umanizzazione e personalizzazione della cura: le competenze relazionali per l'operatore.
 - La gestione del paziente e dei suoi familiari.
 - La sofferenza psicologica, le reazioni psicologiche alla malattia e alla morte.
 - I meccanismi di difesa.
 - Come comunicare con la sofferenza dell'altro e la gestione del lutto
3. Lo stress nelle professioni d'aiuto.
 - Gli effetti dello stress.
 - Dal burnout non si guarisce ma ad esso si re-agisce: lo sviluppo di un programma di controllo dello stress; strategie di intervento e prevenzione.

LA GESTIONE DEI CONFLITTI

- L'analisi della situazione di partenza
- Come riconoscere e affrontare situazioni conflittuali
- Conflitto di relazione, di contenuto e di valori: la tecnica dell'iceberg
- Differenti approcci alla gestione del conflitto: vantaggi e svantaggi
- Emozioni-Pensieri-Comportamenti: un rapporto circolare
- Tecniche di ascolto e comunicazione in situazione di conflitto
- Cenni di comunicazione non violenta



STRUMENTI PRATICI PER LA CRESCITA NEL RUOLO DI ASA E OSS



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI:

Le figure di ASA e OSS sono ruoli fondamentali all'interno delle strutture assistenziali; si occupano dell'accompagnamento e dell'affiancamento negli aspetti quotidiani della vita dei pazienti, li aiutano nell'igiene personale e degli ambienti di vita e nell'assunzione dei pasti, agevolano la mobilizzazione degli arti e la deambulazione.

L'obiettivo del corso è aumentare le conoscenze teoriche e pratiche per tutto il personale che ricopre il ruolo di ASA e OSS, al fine di renderli più performanti e quindi acquisire più responsabilità.



CONTENUTI:

All'interno del corso verranno trattati i seguenti argomenti:

- Comunicazione efficace;
- Movimentazione dei carichi;
- Disfagia;
- Rischio clinico;
- Animazione dell'ospite in collaborazione con l'equipe educativa.



INTERVENTI PSICOSOCIALI CON EVIDENZE DI EFFICACIA PER LA PROMOZIONE DEL BENESSERE DELLA PERSONA CON DEMENZA



CARATTERISTICHE



OBIETTIVI

All'interno delle strutture residenziali per anziani sono sempre più gli utenti affetti da demenza senile e la cura di queste persone deve essere il più possibile personalizzata per essere efficace. Durante il corso i partecipanti impareranno a:

- acquisire le competenze base per strutturare un programma di attività da proporre alla persona
- acquisire conoscenze e strumenti per utilizzare in modo efficace e consapevole non solo le bambole empatiche (Doll Therapy) ma anche animali simulati (peluche) e animali robotici (Emotional Pet Therapy)
- trasmettere la metodologia, gli strumenti e buone pratiche per realizzare esperienze Snoezelen-multisensoriali negli ambienti di vita della persona



CONTENUTI

1. Modulo: Attività occupazionali significative e individualizzate per migliorare la qualità di vita della persona con demenza. Come strutturare un'analisi delle capacità della persona, i suoi punti di forza, le sue preferenze e la sua storia personale e identificando le modalità comunicative per coinvolgere efficacemente la persona con demenza.
2. Modulo: Giocattoli emozionali per migliorare il benessere della persona con demenza grave. Come utilizzare in modo efficace e consapevole non solo le bambole empatiche (Doll Therapy) ma anche animali simulati (peluche) e animali robotici (Emotional Pet Therapy).
3. Modulo: La stimolazione multisensoriale (Snoezelen) per la persona con demenza grave e molto grave, negli ambienti di vita e nelle 24 ore. Conoscere gli strumenti e le buone pratiche per realizzare esperienze Snoezelen-multisensoriali negli ambienti di vita della persona con demenza nell'arco dell'intera giornata (anche nelle strutture che non sono dotate di un ambiente multisensoriale dedicato)

Brescia - Via Borgosatollo,1
Palazzolo S/O - Piazzale Parroci Tonoletti,4
Costa Volpino - Via Cesare Battisti 7c
Gardone VT - Via Matteotti, 198



0303776990



formazione@saef.it



saef.it

