



CATALOGO FORMATIVO

2017 - 2018



Abilità personali

Comunicazione

Obiettivi

Affinare la capacità di adattamento e di approccio comunicativo, relazionale e strategico nella comunicazione interpersonale. Rendere i partecipanti consapevoli dei processi strategici di comunicazioni apprendendo tecniche per il miglioramento delle performance interne ed esterne.

Destinatari

personale addetto alle relazioni esterne e commerciali, personale operativo negli uffici e/o contact center – uffici di segreteria gestionale e direzionale.

Contenuti

- ✓ Il processo strategico di comunicazione
- ✓ Gli strumenti per creare la sintonia: calibrazione, intelligenza emotiva, empatia
- ✓ Sintonia attiva e passiva
- ✓ Linguaggio verbale ed extraverbale
- ✓ La ristrutturazione linguistica

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Time Management

Obiettivi

Il corso si propone di fornire le tecniche utili a migliorare la gestione della propria giornata lavorativa, dominando il tempo anziché subirlo, organizzando le attività sulla base delle priorità definite.

Destinatari

Personale addetto a mansioni d'ufficio e/o coordinamento del personale. Uffici di segreteria direzionale e commerciale. Personale addetto a customer care.

Contenuti

- ✓ L'organizzazione delle attività
- ✓ Il tempo come fattore strategico
- ✓ Tempo reale e tempo percepito
- ✓ Tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo lavorativo
- ✓ L'individuazione dei "buchi neri", dei "ladri di tempo" e delle "trappole emotive"
- ✓ La gestione per priorità

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Public Speaking

Obiettivi

Migliorare la propria forza comunicativa e potenziare la capacità di gestire l'uditorio.
Fornire le metodologie atte a costruire interventi funzionali ed efficaci rispetto agli obiettivi prefissati,

Destinatari

Personale preposto ad effettuare interventi nell'ambito di riunioni, congressi, seminari, conferenze stampa, interviste e corsi di formazione. Responsabili di team commerciali. Coordinatori di forza vendita.

Contenuti

- ✓ Accendere l'interesse e generare emozioni nel pubblico
- ✓ La creazione e il mantenimento del rapporto con chi ascolta
- ✓ La forza delle metafore
- ✓ Entrare in sintonia con ogni tipo di pubblico: i linguaggi nascosti
- ✓ Creare sintonia con il pubblico usando la fisiologia
- ✓ Tecniche efficaci di conclusione del discorso
- ✓ Il reperimento e l'organizzazione delle informazioni
- ✓ La scelta degli strumenti audiovisivi: come utilizzarli in modo efficace
- ✓ Il timing dell'intervento: come monitorarlo

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, simulazioni role playing al fine di fornire ai corsisti strumenti e applicativi tecnici e comportamentali.
E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.
E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Parlare in pubblico e gestire i meeting

Obiettivi

Rendere efficaci gli interventi in pubblico, dalla gestione di riunioni aziendali a meeting operativi, fornendo gli strumenti e le metodologie più efficaci nel campo della comunicazione “uno a molti”, in modo da gestire un uditorio cogliendone gli spunti e il clima. Organizzare incontri e riunioni aziendali con efficacia nei tempi e modi di formulazione

Destinatari

personale addetto alla gestione di gruppi di lavoro, referenti di ufficio e segreterie organizzative e direzionali. Team leader in area commerciale e gestionale.

Contenuti

- ✓ I presupposti e i livelli della comunicazione
- ✓ La gestione dell'ansia da Public Speaking
- ✓ Le regole d'oro per gestire lo stress
- ✓ I supporti visivi
- ✓ Strumenti linguistici al servizio dello speaker: linguaggio multisensoriale, metafore, sottolineature analogiche
- ✓ Le fasi del PS: decollo, volo, atterraggio
- ✓ La progettazione dell'intervento: inferenze e mappe mentali
- ✓ La tecnica del “Ricalco e Guida” nel PS
- ✓ La gestione delle situazioni critiche e gli errori da evitare

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Formazione Formatori

Obiettivi

Fornire le skills relative ad analisi dei fabbisogni formativi, progettazione, erogazione e valutazione del risultato. Gli obiettivi si esplicano in termini di:

- ✓ **Conoscenza** degli strumenti e delle metodologie;
- ✓ **Capacità** nella gestione degli interventi formativi al fine di renderli coinvolgenti e altamente motivanti, e di generare interazioni costruttive e proficue;
- ✓ **Comportamenti** flessibili di fronte alle situazioni impreviste, apertura al cambiamento, congruenza con i messaggi trasmessi.
- ✓ **Livello avanzato**

Destinatari

Referenti dei progetti di formazione del personale in azienda: uffici H.R. , responsabili delle relazioni con il personale.

Contenuti

Analisi dei fabbisogni e progettazione formativa

- ✓ Analisi dell'organizzazione e del contesto
- ✓ I fabbisogni formativi
- ✓ La progettazione macro e micro

- L'erogazione e il feedback della formazione

- ✓ Tecniche di gestione dell'uditorio
- ✓ Strumenti linguistici avanzati al servizio del trainer
- ✓ Il feedback della formazione

Metodologia didattica

La metodologia didattica prevede momenti di lezione frontale, proiezione di slides, filmati e simulazioni. È possibile riprendere con videocamera le simulazioni che verranno effettuate dal discente per generare un'autoconsapevolezza immediata e un feedback che generi apprendimento.

La sperimentazione d'aula e la palestra oratoria faciliteranno la personalizzazione delle tecniche e l'adattamento allo stile dello speaker.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1

Ve



Gestione aziendale amministrazione

Il ruolo del responsabile

Obiettivi

Fornire strumenti, tecniche e metodologie per potenziare le performance aziendali. Curare il proprio empowerment professionale in un'ottica di efficacia ed efficienza nel raggiungimento degli obiettivi. Ottimizzare le risorse nell'organizzazione e nella pianificazione del lavoro, orientando i comportamenti strategici in senso collaborativo nelle relazioni con i colleghi e con il capo.

Destinatari

personale preposto ad attività di coordinamento e lavoro d'ufficio. Referenti di area qualità, sicurezza, gestione e commerciale.

Contenuti

- ✓ La pianificazione efficace ed efficiente
- ✓ Strumenti operativi di pianificazione del lavoro
- ✓ Obiettivi utili e "obiettivi futili": la gestione delle priorità
- ✓ L'agenda "perfetta"
- ✓ Il *problem solving*
- ✓ Gli step del problem solving

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.



Impatto ambientale

Analisi ambientale

individuare i propri impatti ambientali allo scopo del loro controllo e miglioramento

Obiettivi

Conoscere strumenti di monitoraggio e controllo sia per la valutazione di impatti e rischi ambientali, sia per la verifica delle performances ambientali delle realtà aziendali e della loro conformità alla legislazione obbligatoria e volontaria.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali. Referenti per i problemi ambientali dell'impresa, figure addette al controllo e monitoraggio degli adempimenti e opportunità che la normativa richiede.

Piano didattico

- L'impatto ambientale in azienda: come identificarlo e monitorarlo
- Gli strumenti di analisi e monitoraggio dei sistemi di gestione ambientale aziendale
- La realizzazione di valutazioni di impatto degli aspetti ambientali diretti e indiretti
- Le analisi ed il monitoraggio ambientale del ciclo produttivo aziendale

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 40 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 2000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.



Informatica

CORSO DI INFORMATICA PACCHETTO OFFICE

Microsoft word

Obiettivi

Fornire la conoscenza degli strumenti che rappresentano la soluzione ideale per la creazione di documenti per il Web, di posta elettronica e per la stampa. La conoscenza degli strumenti di Word consente di:

- salvare con grande fedeltà documenti in formato HTML, visualizzarli da un qualsiasi browser Web e modificarli nuovamente utilizzando i numerosi strumenti offerti da Word;
- creare pagine Web di grande impatto visivo e caratterizzate da un'eccezionale qualità grafica;
- ottenere maggiori risultati in minor tempo grazie alla semplicità d'uso.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali.

Piano didattico

- Configurazione del sw
- Le barre dei menu
- La gestione del testo
- La formattazione
- Elenchi puntati e numerati
- Inserimento clipart, wordart e tabelle
- Ricerca dei dati
- Salvataggio dati e stampe

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Microsoft excel

Obiettivi

Fornire la conoscenza di quegli strumenti ricchi e avanzati per grafici e analisi, grazie ai quali è possibile creare fogli di calcolo e condividere le informazioni. La conoscenza degli strumenti di Excel consente di:

- creare, analizzare e condividere fogli di calcolo;
- analizzare in modo semplice i propri dati grazie a grafici, visualizzazioni di tabelle pivot e diagrammi;
- creare fogli di calcolo ricchi di dati con formattazione automatica;
- pubblicare i propri dati sul Web per una visualizzazione universale.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali.

Piano didattico

- Configurazione del sw
- Le barre dei menu
- La gestione dei fogli di calcolo elettronico
- Inserimento dei dati nelle celle
- Formule e grafici
- Ricerca e gestione dei dati
- Salvataggio dati e stampe

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Microsoft Access

Obiettivi

Fornire la conoscenza degli strumenti che permettono di organizzare e condividere i database, offrendo un ottimo supporto per il potere decisionale. La conoscenza degli strumenti di Access consente di:

- rendere ancora più attiva la collaborazione su Intranet;
- ottimizzare la produttività;
- analizzare velocemente informazioni dettagliate;
- evidenziare i rapporti essenziali tra i dati;
- personalizzare le maschere e i rapporti.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali.

Piano didattico

- Configurazione del sw
- Le barre dei menu
- La gestione dei database
- Tabelle
- Query
- Maschere
- Report
- Inserimento dei dati nei database
- Ricerca dei dati
- Salvataggio dati e stampe

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Microsoft powerpoint

Obiettivi

Fornire la conoscenza degli strumenti che permettono di organizzare, illustrare e comunicare le idee in modo professionale. Utile per chi modera una riunione, presenta una conferenza o vuole diffondere i propri messaggi su Internet. La conoscenza degli strumenti di PowerPoint consente di:

- trasmettere in modo semplice le presentazioni a un ampio pubblico tramite una rete Intranet;
- creare presentazioni in modo veloce;
- attuare presentazioni con grafica e stile accattivanti;
- realizzare, in modo semplice, diapositive che contengono tabelle a virgola mobile e testo a capo in modo automatico.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali.

Piano didattico

- Configurazione del sw
- Le barre dei menu
- La gestione delle presentazioni multimediali
- Le slide e le animazioni
- Inserimento dei dati nelle presentazioni
- Ricerca dei dati
- Salvataggio dati e stampe

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Microsoft outlook

Obiettivi

Fornire la conoscenza degli strumenti che permettono di usufruire pienamente delle funzionalità di posta elettronica e delle applicazioni di collaborazione. La conoscenza degli strumenti di Outlook consente di:

- migliorare e aggiornare le funzionalità di posta elettronica, calendario e applicazioni per la gestione dei contatti;
- sviluppare e utilizzare un'ampia gamma di applicazioni di collaborazione necessarie per svolgere varie attività, dalla gestione dei contatti di un gruppo di lavoro ad applicazioni per il rilevamento del flusso di lavoro di un'intera azienda;
- migliorare le funzionalità di collegamento remoto, preservando in tal modo la produttività dell'utente mobile.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali.

Piano didattico

- Configurazione del sw
- Le barre dei menu
- La gestione delle email
- La gestione delle attività
- La gestione del calendario
- Ricerca dei dati
- Salvataggio dati e stampe

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

L'INTERO PERCORSO FORMATIVO si articola in 50 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 2.500,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Web Marketing

Obiettivi

Fornire indicazioni teoriche e pratiche necessarie a gestire le azioni di comunicazione e marketing nel web attuale. Conoscere le opportunità del web e utilizzare con il massimo profitto i più efficaci strumenti di web marketing attualmente esistenti.

Destinatari

Personale preposto ad attività di marketing ed attività di vendita.

Contenuti

- Il Web marketing: definizioni e presentazione dell' "ecosistema"
- Strategia e contenuti
- Siti web e mobile: alternative, pro e contro
- Search marketing: mercato e numeri
- Search Engine optimization: la visibilità sui motori
- Search Local: la visibilità con le ricerche geolocalizzate
- Search Engine Advertising: la pubblicità sui motori di ricerca
- Email marketing: piano marketing, analisi, test e strumenti
- Social media marketing: stato dell'arte, strategia, canali e strumenti
- Web Analytics: cos'è, perché e come si usa
- Social Media Marketing
- Il mondo dei social: Facebook, Twitter, LinkedIn..
- Youtube e Instagram
- Come impostare una campagna social

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su pc

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 12 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 500,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.



Lavoro in ufficio ed attività di segreteria

Comunicazione Efficace al Telefono

Obiettivi

Acquisire consapevolezza del ruolo e delle possibilità e interdipendenze ad esso connesse; implementare la capacità di comunicazione per valorizzare il servizio telefonico; potenziare strumenti comunicativi per gestire al meglio la creazione del rapporto telefonico

Destinatari

Personale preposto ad attività di contatto telefonico, call center, contact center in bound e out bound delle varie aree aziendali dalla vendita al customer care

Contenuti

- ✓ La percezione del servizio per il venditore e per il cliente
- ✓ La customer satisfaction rispetto alle aspettative
- ✓ Proattività e reattività: la sfera del coinvolgimento
- ✓ Elementi linguistici di proattività e reattività
- ✓ Il processo di comunicazione e il *gap* della percezione
- ✓ I registri linguistici e i livelli della comunicazione
- ✓ L'ascolto attivo al servizio dell'empatia
- ✓ La gestione delle domande strategiche
- ✓ Le leve emotive
- ✓ La gestione delle obiezioni e la ristrutturazione

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.
E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.
E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Miglioramento delle *performance* e del servizio

Obiettivi

Fornire gli strumenti e le metodologie per implementare le proprie skills in relazione ai criteri di efficienza e di efficacia.

Stabilire le priorità mettendole in atto con un duplice vantaggio in termini di efficienza e di qualità percepita del servizio.

Destinatari

personale preposto alle attività di contatto e gestione servizio clienti

Contenuti

- ✓ Gli Obiettivi, punto di partenza e di arrivo nella progettazione
- ✓ La Pianificazione e la Programmazione degli step di lavoro
- ✓ Strumenti di misurazione delle *performance*
- ✓ Il livello percepito del servizio in rapporto all'efficacia e all'efficienza
- ✓ Le priorità nella gestione dell'agenda

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' prevista una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Miglioramento delle Performance sul luogo di lavoro **Management skills e strumenti di empowerment a servizio dell'impresa**

Obiettivi

Lavorare sulle strategie comportamentali potenziando la consapevolezza di un corretto assetto di Problem-Setting e Problem-Solving sistemico e strategico. Aumentare contestualmente la capacità di attivare metodologie rigorose e coerenti di Problem-Solving in tutte le sue fasi.

Destinatari

Dipendenti aziendali appartenenti a tutti i settori economici (primario, secondario, terziario).

Contenuti

- Il processo di Problem-solving
 - Decision making and Problem setting
 - Management di "eccellenza"
 - Il cambiamento in azienda
 - Il comportamento assertivo e comunicativo in azienda
 - Motivazione ed entusiasmo nei team
-
- Psicologia sociale: elementi di psicologia dei gruppi, psicologia della pubblicità e del marketing.
 - Economia e gestione delle imprese: gestione strategica, missione aziendale, analisi.
 - Migliorare la performance: gestione delle performance, integrare performance economico-finanziaria e performance dei collaboratori.
 - Team building e problem solving: tecniche per accrescere la motivazione e l'assunzione di responsabilità, strumenti e metodi per lo sviluppo organizzato personale e di gruppo.

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti. E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 50 ore.
E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con questionari, simulazioni, prove orali, prove scritte.

Investimento

€ 2000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

€ + iva

Gestione del Back office

Obiettivi

Formare una figura professionale capace di coprire un ampio spettro di funzioni, da quelle tipiche di segreteria: computer, telefono, fax ed e-mail, alla gestione del team di lavoro; organizzazione delle proprie mansioni e comunicazione con il cliente.

Destinatari

Personale preposto ad attività di segreteria e lavoro d'ufficio.

Contenuti

- La comunicazione aziendale e comunicazione telefonica
- Contabilità di base
- Tecniche di negoziazione
- Pacchetto office
- Gestione reclami
- Team building: lavorare in gruppo
- Tecniche di back office
- Il cliente e la sua modalità di relazione
- Strumenti di segreteria computer, telefono fax ed email

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.



Lingue

Inglese base

Obiettivi

Fornire gli strumenti basilari per arrivare ad una conoscenza sufficiente della lingua inglese, sia a livello scritto che orale.

Acquisire termini per la redazione di lettere e e-mail nel contesto lavorativo di riferimento.

Fornire strumenti base per una breve conversazione face to face o telefonica con uffici e o personale di lingua inglese.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali. Segreterie uffici vendita con l'estero.

Contenuti

- Studio della grammatica e della fonetica di base:
- Basi per la gestione di un vocabolario per la redazione di lettere e e-mail
- Sostantivi, pronomi
- Aggettivi e avverbi
- Verbi e ausiliari
- Forme e usi dei tempi verbali
- Mi presento
- Chiedo informazioni

Metodologia didattica

Entry Test finalizzato all'ingresso su livello rilevato del discente

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 30 ore .

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione

Inglese Intermedio

Obiettivi

Fornire gli strumenti di livello intermedio per scrivere e conversare in lingua inglese.
Acquisire termini per la redazione di lettere e e-mail nel contesto lavorativo di riferimento.
Gestire con proprietà linguistica una conversazione face to face o telefonica con uffici e o personale di lingua inglese. Comprendere le conversazioni, interagire con l'interlocutore.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali con conoscenza intermedia della lingua inglese.

Contenuti

-
- Listening (ascoltare)
- Reading (leggere)
- Speaking (parlare)
- Ordine delle parole nelle domande
- Vocabolario intermedio su job situation
- Telephon conversation

Metodologia didattica

Entry Test finalizzato all'ingresso su livello rilevato del discente
Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.
E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 30 ore.
E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1.000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione

Inglese Avanzato

Obiettivi

Aumentare il livello di conoscenza linguistica dei partecipanti mettendoli in grado di operare in modo adeguato all'interno di contesti internazionali nell'ambito dei quali è necessario relazionarsi con *partners* di lingua straniera parlando in pubblico, realizzando delle presentazioni, coordinando la realizzazione di eventi e intrattenendo rapporti telefonici, epistolari o via web.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali già in possesso di un buon livello di conoscenza della lingua inglese.

Contenuti

- Grammatica avanzata
- Sviluppo delle capacità verbali e di ascolto
- Parlare al telefono e affrontare conversazioni con colleghi, clienti e fornitori
- Vocabulary and listening
- Invitation /Meeting/ Games and sport / jobs / Travel / Telephoning /Visiting Foreign Counties

Metodologia didattica

Entry Test finalizzato all'ingresso su livello rilevato del discente

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 30 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione



Marketing e vendite



Tecniche di vendita e di cross selling

Obiettivi

Fornire agli addetti alla vendita tecniche innovative per la vendita e per il cross selling di prodotti e servizi. Valorizzare e diffondere le competenze presenti nelle metodologie di vendita e cross selling. Fornire strumenti di tipo linguistico e comportamentale per capitalizzare le occasioni di cross selling integrandole con le competenze presenti e già espresse. Sviluppare comportamenti efficaci nel comprendere gli scenari e le esigenze latenti dei clienti.

Destinatari

personale preposto alle attività di vendita e relazioni di tipo commerciale

Contenuti

- ✓ Tecniche avanzate di vendita e di Cross Selling
- ✓ La vendita comportamentale
- ✓ Esigenze espresse ed esigenze latenti
- ✓ Caratteristiche, vantaggi e benefici
- ✓ Obiezioni razionali ed obiezioni occulte
- ✓ La tempistica nella gestione delle obiezioni
- ✓ Le leve emotive e gli atteggiamenti funzionali alla vendita

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.
E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.
E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Tecniche di vendita

Obiettivi

Potenziare le proprie competenze relazionali (sia in ambito professionale che privato) al fine di: comprendere le reali esigenze del cliente; impostare una trattativa dagli esiti vincenti; individuare le motivazioni all'acquisto del cliente per spingerlo all'azione o alla chiusura dei contratti, concludere positivamente la compravendita anche trasformando qualsiasi tipo di obiezione da nemica a preziosa alleata.

Destinatari

Personale preposto ad attività di vendita.

Piano didattico

- ✓ Cenni storici e applicazioni della Programmazione Neurolinguistica
- ✓ I presupposti della comunicazione
- ✓ I tre livelli della Comunicazione
- ✓ I sistemi rappresentazionali delle mappe mentali
- ✓ Il livello verbale: i predicati sensoriali
- ✓ La gestione consapevole del para verbale nelle conversazioni
- ✓ I segnali non verbali di gradimento, di fastidio e di tensione

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' prevista una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione

Negoziazione

Obiettivi

Fornire modelli e tecniche per condurre processi negoziali mantenendo l'equilibrio tra i diversi portatori di interessi.

Sviluppare comportamenti automatici nel comprendere gli scenari e gli interessi in causa.

Sviluppare **la capacità di creare nuove** opzioni e nuovi piani negoziali nelle interlocuzioni sia interne che esterne.

Rendere più produttiva la collaborazione interna e più consapevole la *cura* degli interessi aziendali, agendo in una ottica win win.

Destinatari

personale addetto alle relazioni commerciali e marketing.

Piano didattico

- ✓ Le componenti della Negoziazione: strategia, relazione e tecniche
- ✓ Come preparare la strategia - Relazione e tipi di comportamento
- ✓ Paradigmi negoziali - Separare le persone dai problemi
- ✓ L'intelligenza emotiva e i livelli di Negoziazione
- ✓ Distinguere gli interessi dalle posizioni - La proposta delle alternative: il metodo Batna
- ✓ La legittimazione delle alternative - Proposte e concessioni - Action Learning
- ✓ I tre livelli della comunicazione e la tecnica del Ricalco e Guida -
- ✓ L'applicazione degli strumenti alla negoziazione - Gli stili negoziali - Action Learning

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione

Comunicazione e approccio differenziato

Obiettivi

Affinare la capacità di adattamento e di approccio commerciale per ottenere informazioni sulle esigenze del cliente, per proporre servizi complementari mirati e per negoziare efficacemente le condizioni di vendita.

Destinatari

Personale addetto alla vendita e al *customer care*

Contenuti

- ✓ Gli strumenti per creare la sintonia: calibrazione, intelligenza emotiva, empatia
- ✓ Sintonia attiva e passiva
- ✓ Calmare i clienti irritati: tecniche e strumenti
- ✓ Linguaggio verbale ed extraverbale
- ✓ La ristrutturazione linguistica

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' prevista una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione

Tecniche di comunicazione e di problem solving nel servizio assistenza clienti

Obiettivi

Fornire tecniche avanzate per la comunicazione, la vendita e il problem solving. Fornire strumenti avanzati di tipo linguistico e trasversale per sviluppare comportamenti efficaci nel comprendere e soddisfare le esigenze dei clienti e potenziali clienti nel proprio mercato di riferimento.

Destinatari

Personale preposto ad attività di contatto con il mercato dei clienti acquisiti e potenziali
Personale addetto alle strategie di marketing e comunicazione in azienda, customer care.

Contenuti

- ✓ La sintonia attiva al servizio della customer care
- ✓ Esigenze espresse ed esigenze latenti
- ✓ La tecnica delle domande efficaci
- ✓ L'Ascolto Attivo
- ✓ Il prodotto: caratteristiche, vantaggi e benefici
- ✓ Le leve emotive nella fidelizzazione del cliente
- ✓ La definizione del problema: il Problem setting
- ✓ Il problema come riduzione di complessità
- ✓ Il pensiero laterale e la creatività aziendale
- ✓ Gli step: Focalizzare, Analizzare, Risolvere, Eseguire
- ✓ La gestione delle obiezioni manifeste e latenti
- ✓ Trasformare l'obiezione in risorsa
- ✓ La buona formazione degli obiettivi
- ✓ La gestione dei tempi nella telefonata

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.

Chiusura e rilancio centro clienti

Obiettivi

- ✓ Aumentare l'efficacia della fase di chiusura e della trattativa commerciale di rilancio
- ✓ Affinare le tecniche per una preparazione strategica della trattativa di rilancio
- ✓ Utilizzare il portafoglio prodotti in maniera efficace

Destinatari

personale preposto alla vendita, addetti al *customer care*

Contenuti

-
- ✓ I prerequisiti
 - ✓ Cosa è il rilancio e quando è opportuno effettuarlo
 - ✓ Il principio del *kairos*
 - ✓ Tecniche commerciali
 - ✓ Le armi della persuasione
 - ✓ Tecniche e strumenti per la gestione delle obiezioni

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 16 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 1000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione



Qualità



La gestione della qualità in azienda

Obiettivi

Fornire elementi di conoscenza teorici e pratici in materia di Qualità Aziendale ed efficienza amministrativa necessari per comprendere il ruolo e l'importanza di un Sistema di gestione per la Qualità ai sensi della ISO 9001.

Destinatari

Personale preposto a varie attività lavorative.

Contenuti

- Valutazione dell'efficienza aziendale
- Processi amministrativi
- Gli indicatori di processo in azienda
- Pianificazione aziendale
- La microstruttura aziendale
- Definizione dei processi in azienda con sistema di qualità
- Processi e strutture organizzative
- Procedure iso 9001:2000 per la definizione dei processi
- Criteri di adeguamento di un sistema ISO 9001 ed. 1994 a ISO 9001:2000

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.

E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 50 ore.

E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 2500,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione.



Sicurezza sui luoghi di lavoro



Gestione integrata della sicurezza in azienda (SGSL)

Obiettivi

Fornire conoscenze per l'adozione e la gestione del sistema di sicurezza nei luoghi di lavoro in accordo con i principi di qualità e tutela della salute dei lavoratori.

Destinatari

Personale preposto a varie attività aziendali.

Contenuti

- La definizione di SGSL
- principi di un "sistema organizzativo per gestire in un'ottica di prevenzione e di miglioramento continuo le problematiche relative alla salute e sicurezza dei lavoratori e di tutti i soggetti esposti ai rischi associati alle attività dell'azienda"
- le fasi progettuali per la realizzazione e manutenzione del sistema: pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame del sistema.

Metodologia didattica

Didattica articolata tra momenti di lezione frontale, proiezione di slides e simulazioni con esercitazioni pratiche su casi proposti.
E' previsto un numero massimo di 20 unità per aula.

Durata

Il corso si articola in 30 ore.
E' previsto una verifica finale dell'apprendimento con test prova scritta e simulazioni

Investimento

€ 2.000,00 + iva per singolo partecipante

Verrà rilasciato attestato finale di partecipazione