

PROPOSTE FORMATIVE 2021

TRAINING



Una Fioto più forte

Una Fioto più forte si costruisce anche, e soprattutto, attraverso un percorso formativo condiviso e strutturato. Lo sviluppo delle nostre competenze sono fra i punti cardine del programma del prossimo quinquennio.

Vogliamo fornire soluzioni creando momenti formativi centrati sulle specifiche difficoltà che i nostri soci riscontrano nel vivere quotidiano.

Creiamo aule con un clima pro attivo, dove i partecipanti toccheranno con mano i vantaggi delle soluzioni formative proposte.

I corsi sono progettati specificatamente per fornire tutte le skill utili a reagire in maniera sollecita e attiva alle diverse situazioni.

I programmi sono bilanciati con elementi di carattere tecnico scientifico e casi pratici



“ Crediamo che fare formazione non sia soltanto la somministrazione di concetti meramente teorici, ma sia l’incidere in maniera precisa e duratura sul cambiamento degli atteggiamenti mentali e comportamentali della persona

I Corsi

“ Non eroghiamo semplici corsi e seminari teorici,
ma creiamo soluzioni spendibili,
finalizzate ai risultati del nostro business

Time to be **proactive**

Valorizziamo il capitale delle nostre risorse attraverso lo sviluppo di un portafoglio di **COMPETENZE SPECIFICHE** per il nostro mercato.

1

2

Organizziamo interventi formativi che impattano significativamente sui risultati concentrando l'intervento su **TRE FOCUS**

- Focus direzione e management
- Focus sul mercato
- Focus sui partecipanti

Gli interventi formativi hanno un taglio molto **PRAGMATICO e OPERATIVO**

- 20% è teoria
- 80% è pratica

Simulazioni, analisi di casi critici con ricerca di soluzioni.

3



I docenti

Scegliamo docenti con una forte capacità di trasferire soluzioni di alto valore e di promuovere il cambiamento.

Il profilo dei formatori è caratterizzato da un sapere pedagogico, una specializzazione tematica, una forte attenzione alle nuove tecnologie, competenze gestionali e relazionali.

Sono formatori esclusivi, provenienti dal mondo accademico, la cui esperienza e cultura fonda sull'aggiornamento permanente e su esperienze pluriennali in posizioni di alto livello presso organizzazioni pubbliche e private, nazionali e internazionali,

“ La voce del maestro è molto più decisiva
di qualsiasi libro.
- Platone

Indice dei corsi

AREA ORTOPEDICA

- 5 Dispositivi medici e nuove normative
- 6 Covid-19: lavorare in sicurezza

AREA MANAGEMENT

- 7 Il Coaching efficace
- 8 Team Building
- 9 La leadership
- 10 Delegare con successo
- 11 La gestione del conflitto
- 12 Come motivare i collaboratori
- 13 Lo sviluppo della propria motivazione
- 14 Sfidare il cambiamento
- 15 Le riunioni produttive
- 16 Corso di project management
- 17 Problem solving and decision making

AREA SVILUPPO PERSONALE

- 18 Gestione efficace del tempo
- 19 La comunicazione persuasiva
- 20 L'arte dell'ascolto
- 21 Business writing
- 22 Body language
- 23 Parlare in pubblico
- 24 Tecniche di memorizzazione

AREA COMMERCIALE

- 25 Il Direttore vendite
- 26 Il Sales Manager
- 27 Tecniche di vendita di base
- 28 Post vendita e fidelizzazione
- 29 Assistenza tecnica
- 30 Gestione reclami

AREA INFORMATICA

- 31 Office
- 32 Word
- 33 Excel
- 34 Access
- 35 Power Point
- 36 Internet e Posta

AREA AMMINISTRATIVAS

- 37 Corso di contabilità generale
- 39 Redazione del bilancio e adempimenti
- 40 Reporting e definizione dei budget

AREA LINGUE

- 41 Inglese

AREA DLGS 81/08

- 43 Sicurezza e primo soccorso

Le nuove normative modificano, in modo sostanziale, i ruoli dell'intera filiera del settore ortoprotesico, dal fabbricante al mandatario del dispositivo medico. Una panoramica sulle principali novità introdotte dal nuovo regolamento dispositivi medici 2017/745.

Da maggio 2020 (prorogata poi a maggio 2021) diventa operativo il nuovo Regolamento sui Dispositivi Medici 2017/745.

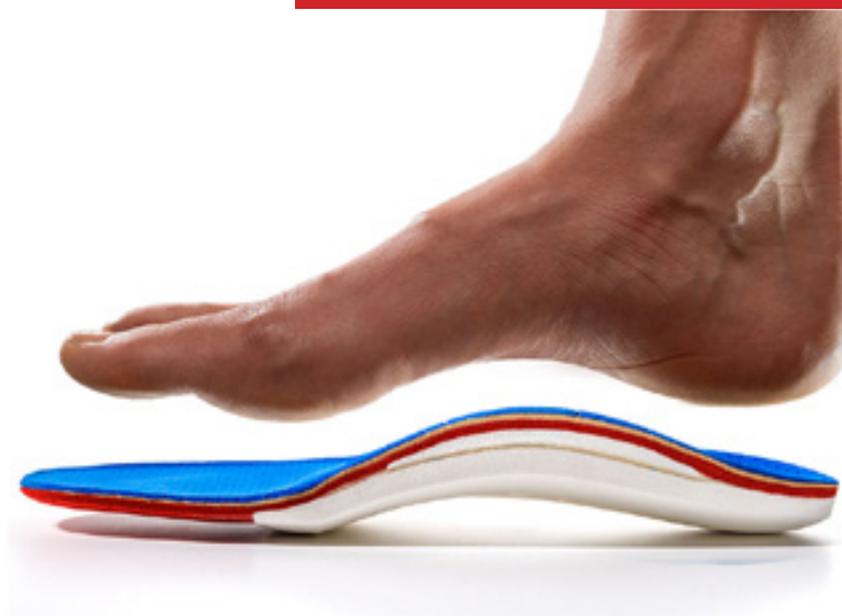
Il Regolamento introduce importanti sia in termini di: Requisiti Essenziali sulla Sicurezza dei dispositivi; e in particolare per i fabbricanti che avranno l'obbligo di:

- attuare un sistema per la gestione del rischio;
- effettuare una valutazione clinica del dispositivo;
- garantire e documentare un sistema di qualità capace di assicurare una adeguata valutazione di conformità del dispositivo medico ortopedico;
- individuare almeno una persona qualificata, responsabile per tutti gli aspetti riguardanti la conformità.

DESTINATARI DEL CORSO:

Tecnici ortopedici e produttori di dispositivi su misura

*Durata del corso:
3 giorni*



Covid-19: lavorare in sicurezza

AREA ORTOPEDICA

Lavorare in sicurezza per il Tecnico Ortopedico e le Aziende del comparto ortoprotesico in tempo di pandemia da Covid-19.

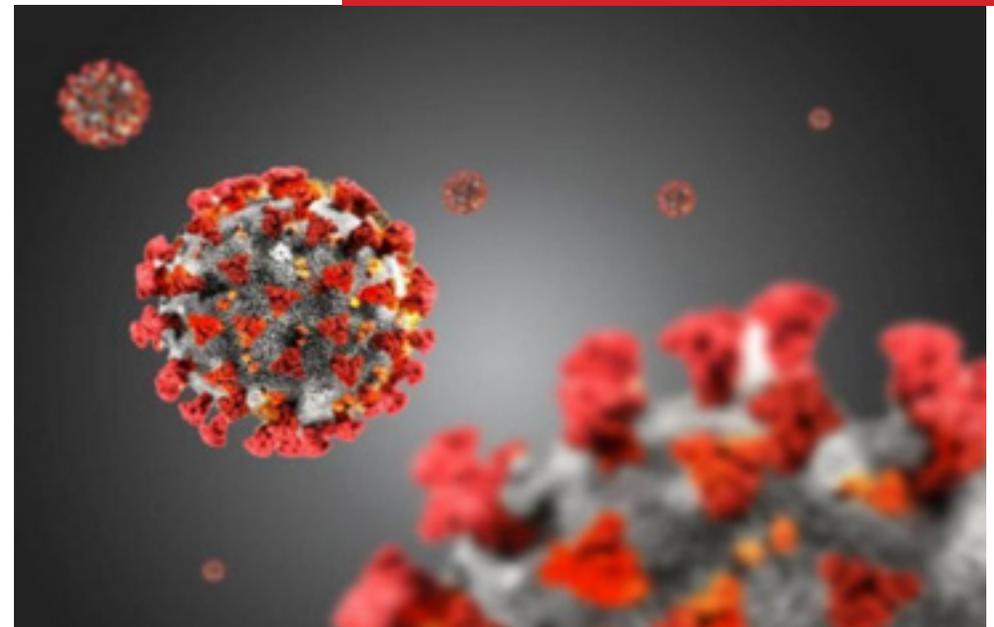
La nuova normativa finalizzata a prevenire la diffusione del “Coronavirus” impone a tutte le aziende ortopediche il rispetto di Protocolli :

- Generali di misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro”; nonché
- Specifici destinati al personale operante presso le strutture orto protesiche.

Il corso affronta e approfondisce i rischi derivanti dalla diffusione del Coronavirus e le misure generali di sicurezza da attuare per ridurre il contagio. Si prefigge di fornire un bagaglio esaustivo di informazioni all'azienda ortopedica su eventuali specifiche procedure tecniche ed organizzative da attuare nel settore specifico di riferimento.

DESTINATARI: Il corso si rivolge in particolare ai direttori tecnici, ai titolari e ai lavoratori delle aziende del comparto orto-protesico.

*Durata del corso:
2 giorni*



Il Coaching efficace

AREA MANAGEMENT

Sviluppare capacità di coaching, favorire le modalità di trasferire conoscenze, potenziare competenze e migliorare, in maniera costante e efficace, il potenziale degli individui. Il corso offre ai manager le tecniche e le metodologie più all'avanguardia per diventare coach e costituisce un prezioso contributo per tutti coloro che vogliono migliorare le proprie abilità di fare coaching.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Gestire il capitale intellettuale avvalendosi delle tecniche e degli strumenti di coaching più appropriati;
- Fissare gli obiettivi di crescita di ogni collaboratore e le aree di intervento avvalendosi degli strumenti più opportuni

PROBLEMI RISCONTRATI

- Non sviluppo di risorse umane e piani di carriera
- Cattiva gestione dei gruppi
- Scarsa motivazione

ABILITÀ SVILUPPATE

- Utilizzare un modello di coaching efficace;
- Avvalersi degli atteggiamenti e dei comportamenti finalizzati a incoraggiare l'apprendimento e la motivazione per lo sviluppo delle capacità dei collaboratori

IL COACHING EFFICACE

- Sviluppare le competenze e le performance dei propri collaboratori attraverso la relazione

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Il ruolo del coach per lo sviluppo del capitale intellettuale
- Le buone prassi del coach
- Le fasi del processo di coaching
- Il punto di vista del collaboratore nelle fasi del processo di coaching
- I comportamenti di successo del coaching
- Il coaching per sviluppare il team: il coach di gruppo
- Come comunicare un feedback
- Lo sviluppo di un piano di miglioramento per ogni collaboratore
- Strumenti di valutazione del coaching



*Durata del corso:
3 giorni*

Team Building

Lavorare in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi. Essenziale è conseguire i risultati non con un improbabile stile individualistico, bensì attraverso il principio cardine della collaborazione con gli altri (capi, collaboratori, colleghi, subordinati).

CONOSCENZE ACQUISITE

- Saper comunicare efficacemente all'interno sia del proprio gruppo di lavoro sia con altri gruppi
- Saper diagnosticare e risolvere problemi in gruppo
- Cooperare e produrre un risultato utile collettivo
- Saper gestire positivamente i conflitti
- Saper valutare la qualità delle prestazioni e azioni collettive e ricercare soluzioni migliorative

ABILITÀ SVILUPPATE

- Esprimere percezioni e opinioni di fronte ad altri
- Inserirsi in modo efficace in una rete comunicativa
- Riconoscere i principali fenomeni

IL TEAM BUILDING

- Concertare soluzioni e decidere collettivamente
- Adottare modalità cooperative
- Riconoscere le proprie modalità di interazione comunicativa e modificarle in base ai feed-back

PROBLEMI RICONTRATI

- Possibili conflitti tra i componenti

- Iniqua suddivisione dei carichi di lavoro
- Dilatazione dei tempi per incapacità risolutiva
- Nascita di comportamenti aggressivi e regressivi
- Mancanza di spirito d'azione
- Confusione dei ruoli
- Creazione di sottogruppi conflittuali
- Ostruzionismo e Demotivazione

SOLUZIONI DIDATTICHE

Saper essere un gruppo

- Analisi della personalità degli interlocutori
- Come approfondire le relazioni con gli altri
- La definizione di un gruppo
- Dove si può esprimere la realtà del gruppo

Il fine condiviso

- Il valore dell'avere un fine condiviso
- Individuare gli attributi che rendono un team realmente efficiente
- Gli elementi di una vision adeguata
- Individuare la definizione di mission valida
- Chiarire i ruoli e le procedure del team

Dinamiche del team

- Cosa favorisce e cosa ostacola il team
- Le regole che portano il successo del team
- Cosa ostacola il successo del team
- Definire il ruolo del coach o team manager

Comunicare per sviluppare le relazioni

- Il processo di comunicazione nel team
- Il punto di vista dei componenti del team
- Il coinvolgimento degli attori del team

Dirigere riunioni efficaci del team

- Dirigere riunioni efficaci del team
- La preparazione di una riunione del team
- Individuare le diverse fasi per dirigere in modo efficace una riunione del team
- Metodi di follow up
- L'importanza di valutare una riunione del team
- I comportamenti negativi del team
- Colmare le lacune in una riunione del team

Confronto e risoluzione dei conflitti

- Riconoscere i vantaggi di affrontare i conflitti
- Le cause principali di conflitto nel team
- Distinguere tra le conseguenze di eludere e quelle di affrontare i conflitti
- Distinguere tra i cinque modi di risoluzione dei conflitti in base ai comportamenti caratteriali propri a ciascun modo
- Individuare qual è il modo di risoluzione dei conflitti più adeguato in una situazione conflittuale specifica

*Durata del corso:
3 giorni*

La leadership

Una funzione chiave, la più trasversale fra le competenze manageriali: ogni figura di responsabile deve disporre degli strumenti adeguati e delle giuste abilità per esercitare in maniera vincente il proprio ruolo. Essere efficiente e conseguire i risultati mediante la collaborazione degli altri. Ne consegue che il capo, a qualsiasi livello, deve impegnarsi a garantire azioni positive.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Livelli di leadership situazionale e calibrazione degli stili in funzione della maturità dei collaboratori: “prescrivere”, “vendere”, “coinvolgere”, “delegare”.
- Gli strumenti per misurare la leadership
- Differenza fra delega ed empowerment

ABILITÀ SVILUPPATE

- Modificare opportunamente il proprio stile di leadership
- Adattare gli stili di leadership all'ambiente
- Motivare con successo i propri collaboratori

PROBLEMI RICONTRATI

- Gestione di conflitti con e tra i collaboratori
- Motivare o gestire i collaboratori

SOLUZIONI DIDATTICHE

La gestione del cambiamento

- Il ruolo di leader in un processo di cambiamento
- Riconoscere l'importanza della comprensione del ciclo del cambiamento

*Durata del corso:
2 giorni*

- Individuare le fasi del ciclo del cambiamento
- Individuare le diverse reazioni che le persone hanno nei confronti del cambiamento
- Individuare i metodi per incoraggiare l'innovazione durante il cambiamento

Comunicare con efficacia

- Applicare le tecniche di negoziazione
 - Fornire ed ottenere la giusta collaborazione
 - Gestire in modo efficace le riunioni operative
 - Gli strumenti di sviluppo delle attività manageriali
- ### Saper gestire se stessi e gli altri in modo ottimale
- Organizzare in maniera efficiente il proprio tempo
 - Apprendere le mnemotecniche utili a una ottimale organizzazione della propria attività

- Saper gestire il proprio stress
- Saper gestire lo stress dei propri collaboratori

Scegliere i giusti collaboratori e farli crescere

- Selezione e di inserimento dei giusti collaboratori
- Saper dare i giusti incentivi per la crescita
- Far condividere l'importanza della vision
- Saper motivare i collaboratori
- Insegnare l'importanza di lavorare per obiettivi

Stili di leadership

- Il passaggio da manager a leader
- Mettere in atto delle azioni da vero leader
- Identificare e stimolare i comportamenti di leadership nei vostri collaboratori

- Leadership: strategia, gestione, comunicazione
- Autodiagnosi del proprio stile di leadership
- Analisi dei propri punti di forza e di quelli dei vostri collaboratori.

Leadership relazionale

- Come mi comporto con gli altri?
- Affrontare e superare conflitti
- Identificazione dei bisogni e degli obiettivi
- Stimolare l'assunzione di responsabilità
- Creare un ambiente favorevole
- Far crescere i collaboratori

Leadership sull'esperienza

- Dirigere attraverso l'esempio utilizzando la propria immagine di leader
- Pianificare il proprio successo e miglioramento
- Gestire le situazioni a forte impatto personale

La Delega

- Cosa non è la delega
- Le resistenze alla delega
- I vantaggi della delega
- I criteri di utilizzo della delega
- Il processo di delega

Delegare con successo

Saper delegare, ossia avvalersi di collaboratori in grado di gestire autonomamente e con successo i compiti a loro affidati. Il processo della delega è un cammino che consente di percorrere strade pianeggianti ed in discesa, o strade in salita cosparse di ostacoli ed imprevisti.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Stile di approccio alla delega
- Saper individuare e motivare i collaboratori per coinvolgerli nel processo di delega
- Saper fornire un feedback ai collaboratori

PROBLEMI RISCONTRATI

- Scarsi risultati derivanti dall'attività di delega
- Scegliere la persona sbagliata a cui delegare
- Insicurezza, conseguente ad esempio al timore di assumersi le colpe degli altri
- Eccessivo perfezionismo
- Scarsa fiducia negli altri
- Timore di venire "oscurati" da collaboratori più bravi

DELEGARE CON SUCCESSO SOLUZIONI DIDATTICHE

- Cosa non è la delega
- Le resistenze alla delega
- I vantaggi della delega
- I criteri di utilizzo della delega
- Il processo di delega
- Gli obiettivi della delega
- Cosa delegare e cosa non delegare
- Capire le capacità prima di delegare
- Come sviluppare le capacità di problem solving dei collaboratori
- Il controllo
- Il lavoro in team: gli elementi essenziali
- La motivazione dei collaboratori
- Il senso di responsabilità



*Durata del corso:
2 giorni*

La gestione del conflitto

Le dinamiche organizzative, i cambiamenti e l'aumento delle interazioni interfunzionali ed esterne all'azienda stanno generando livelli di conflitto sempre più marcati e significativi. Saper comporre il conflitto attraverso una serie di strategie aiuterà a meglio gestire le aree critiche e raggiungere gli obiettivi aumentando di riflesso la performance organizzativa.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Capire che il conflitto è inevitabile nei rapporti umani e non è qualcosa da temere
- Comprendere i motivi principali per cui i conflitti si verificano
- La fonte dei vantaggi dei conflitti attraverso il cambiamento generato dallo stesso

ABILITÀ SVILUPPATE

- Fare attenzione all'escalation del conflitto
- Riconoscere ed utilizzare le tre strategie di risoluzione
- Saper utilizzare le tecniche di composizione del conflitto
- Saper prevenire il conflitto

PROBLEMI RISCONTRATI

- Demotivazione dei collaboratori
- Non saper comprendere le vere ragioni del conflitto
- Non stimare le reazioni del conflitto

LA GESTIONE DEL CONFLITTO: SOLUZIONI DIDATTICHE

Analizzare il conflitto

- Riconoscere l'importanza di analizzare il conflitto come primo passo per risolverlo
- Distinguere tra conflitto e disaccordo
- Identificare il giusto approccio

I due aspetti del conflitto

- Riconoscere l'importanza di comprendere entrambi i lati del conflitto
- I possibili risultati vantaggiosi del conflitto
- Identificare le occasioni in cui il conflitto ha un impatto negativo sulle persone

Strategie di risoluzione unilaterale del conflitto

- Riconoscere l'importanza delle tre strategie di risoluzione unilaterale del conflitto
- Identificare i vantaggi e gli svantaggi associati alla resa come strategia in una data situazione di conflitto
- Identificare i vantaggi e gli svantaggi associati alla ritirata come strategia in una situazione di conflitto
- Identificare i vantaggi e gli svantaggi associati all'inattività come strategia in una data situazione di conflitto.

Strategie di negoziazione e tattiche di negoziazione



*Durata del corso:
3 giorni*

Come motivare i collaboratori

Saper gestire e coinvolgere in maniera efficace le risorse umane. La qualità del personale costituisce infatti il valore aggiunto che fa la differenza tra una azienda e l'altra. Essere al timone di un gruppo significa pertanto incitarlo, scandire i tempi, remare unisoni nella stessa direzione, saper motivare il gruppo e ottenere il suo massimo rendimento.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Acquisire consapevolezza sugli stili di leadership inefficaci
- Acquisire le tecniche per stimolare i collaboratori ad assumere un comportamento attivo nei riguardi dei compiti quotidiani
- Sviluppare le strategie di supporto della motivazione nei collaboratori

ABILITÀ SVILUPPATE

- Essere in grado di applicare gli skill adatti per instaurare con i collaboratori un approccio motivante
- Svolgere le funzioni di capo con abilità ed intelligenza emotiva, prestando attenzione al clima di lavoro ed in particolare agli aspetti motivazionali dei lavoratori
- Saper gestire, comprendere e motivare i propri collaboratori, sviluppando le loro potenzialità
- Sviluppare capacità di analisi delle circostanze, al fine di gestire al meglio le dinamiche legate alla presenza di collaboratori "difficili"

PROBLEMI RISCONTRATI

- Non possedere adeguate competenze manageriali
- Non sviluppare comportamenti vincenti nella gestione del personale

- Scarsa motivazione dei lavoratori
- Clima perturbato e conflittuale

SOLUZIONI DIDATTICHE COME RELAZIONARSI POSITIVAMENTE CON I COLLABORATORI

- Stile assertivo
- Comportamenti da evitare

LA MOTIVAZIONE DEI COLLABORATORI

- Diagnosticare il livello di motivazione
- Fattori che influenzano la motivazione
- Strategie di motivazione
- Suggerimenti per motivare le persone
- Controllo e tenuta della motivazione
- Redigere un piano di motivazione

I COLLABORATORI PROBLEMATICI

- Chi sono i collaboratori problematici
- Come gestire i collaboratori difficili
- Approcci vincenti
- Approcci inefficaci



*Durata del corso:
3 giorni*

Lo sviluppo della propria motivazione

La motivazione è la forza l'entusiasmo verso il cambiamento, è lo stimolo che guida il soggetto ad affrontare nuove sfide attraverso l'uso di nuove conoscenze e capacità acquisite. Il percorso formativo propone un'analisi approfondita del proprio profilo motivazionale, delle aree di soddisfacimento e degli stimoli interni/esterni quali fattori motivazionali. Suggerisce quindi un piano di sviluppo personale articolato attraverso una serie di obiettivi intermedi e un percorso di modifica dei comportamenti. Questo consente di reagire positivamente agli stimoli e trarre energia dai traguardi raggiunti, innescando un processo virtuoso anche a livello psicologico.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Acquisire consapevolezza sulle dinamiche di motivazione di leadership inefficaci
- Acquisire le tecniche per stimolare la motivazione ad assumere un comportamento attivo nei riguardi dei compiti quotidiani
- Sviluppare strategie di supporto della motivazione

ABILITÀ SVILUPPATE

- Gestire e comprendere la propria motivazione
- Sviluppare capacità di analisi delle circostanze, al fine di gestire al meglio le dinamiche legate alla motivazione.

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Diagnosticare il livello di motivazione
- Fattori che influenzano la motivazione
- Individuarne i principali fattori scatenanti
- Le strategie di motivazione
- Strategie di motivazione
- La preparazione all'auto-motivazione
- La definizione degli obiettivi
- Il piano di sviluppo personale
- L'analisi dei risultati
- La reiterazione dei processi
- Controllo e tenuta della motivazione
- Redigere un piano di motivazione



*Durata del corso:
2 giorni*

Sfidare il cambiamento

La complessità dei moderni sistemi rende il cambiamento costante. Incertezza, ansia, incapacità di anticipare scenari sono gli elementi con dobbiamo fare i conti ogni giorno. Manager e Professional che operano in ambito aziendale, a diversi livelli e settori, chiamati a misurarsi quotidianamente con la complessità derivante dal contesto socio-economico attuale.

Il corso fornisce alle persone conoscenze, strumenti e linee guida per fronteggiare costruttivamente le attuali sfide poste dal cambiamento alla professionalità; aumenta la consapevolezza dei partecipanti rispetto al modo di interpretare e vivere i cambiamenti; guida i partecipanti nell'elaborazione di strategie risolutive e flessibili, che accrescano la resilienza individuale rispetto ai rischi e alle incertezze che caratterizzano il tempo presente.

CONOSCENZE ACQUISITE

DEFINIAMO IL CAMBIAMENTO

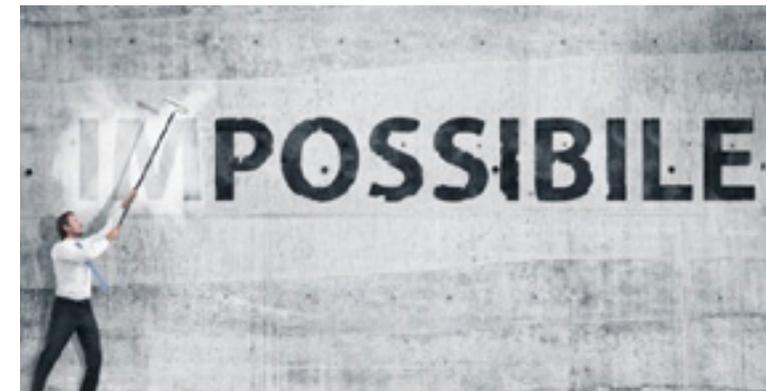
- Rapidità e ampiezza.
- Gli stili per affrontare il cambiamento
- Le strategie per gestire il cambiamento.
- Le resistenze al cambiamento:
- Livelli di resistenza
- tipologie e conseguenze delle resistenze a livello organizzativo, di gruppo e individuale.

GOVERNO DEL CAMBIAMENTO

- La propensione organizzativa
- Gli attuali assiomi del management
- La gestione dell'evoluzione delle competenze

ATTEGIAMENTI E CAMBIAMENTO

- Riconoscere l'importanza della comprensione del ciclo del cambiamento
- Individuare le diverse reazioni che le persone hanno nei confronti del cambiamento
- Individuare i metodi per incoraggiare l'innovazione durante il cambiamento



*Durata del corso:
2 giorni*

Le riunioni produttive

La gestione delle riunioni, in modo da renderle efficaci ed efficienti, implicano rigore e metodo. Spesso si assistono riunioni che non hanno ne capo ne coda e pertanto improduttive che fanno perdere tempo e sortiscono anche in decisioni improduttive. Di converso organizzare e gestire una riunione operativa fornisce, nei tempi prestabiliti, un notevole valore aggiunto alla organizzazione.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Le cause che conducono a riunioni insoddisfacenti
- Tecniche di conduzione delle riunioni
- Come focalizzarsi sui punti principali
- Come fare una sintesi

ABILITÀ SVILUPPATE

- Saper organizzare una riunione a secondo della finalità
- Raggiungere i risultati senza perdere tempo
- Pianificare correttamente i tempi della riunione e gli argomenti
- Gestire le situazioni concitate

PROBLEMI RISCONTRATI

- Non raggiungere gli obiettivo per cui vengono indette
- Preparare la riunione con l'attenzione dovuta
- Inutili perdite di tempo

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Lo scopo della riunione
- Le diverse tipologie della riunione a secondo degli obiettivi
- Come redigere e far condividere l'ordine del giorno
- Le fasi della riunione
- Come moderare la riunione
- Gli strumenti di ausilio della comunicazione
- La logistica
- La gestione dei partecipanti
- La gestione delle riunioni concitate: focalizzarsi sul problema e non sulle persone
- Le dinamiche della comunicazione di gruppo
- I ruoli nella riunione
- Le tecniche di conduzione della riunione



*Durata del corso:
2 giorni*

Corso di project management

AREA MANAGEMENT

Rappresentare le attività dei progetti graficamente, sotto forma di diagramma di Gantt e diagramma Pert e valorizzarle in termini di budget previsionale. Evidenziare le modifiche della programmazione che si rendono necessarie in corso d'opera e controllare l'avanzamento dei lavori valutando gli scostamenti rispetto alle previsioni al fine di promuovere eventuali azioni di recupero.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Contribuire alla impostazione e pianificazione di un progetto
- Applicare, attraverso strumenti informatici, le tecniche di programmazione e controllo dei progetti
- Applicare le tecniche di contabilizzazione delle risorse impiegate e gestire i dati contabili

ATTIVITÀ SVILUPPATE

- Evidenziare a fronte di una prima bozza di progetto le informazioni necessarie per applicare le tecniche di pianificazione delle attività ed allocazione delle risorse
- Predisporre le modalità di controllo del progetto
- Definire come verrà costruito e gestito i dossier di progetto
- Definire con i responsabili di progetto gli standard di documentazione dei progetti da impostare
- Rappresentare, attraverso un sistema di p.m. il diagramma di Gantt e il Pert un progetto definito
- Aggiornare i progetti in tempo reale, modifiche di programmazione e dati consuntivi

*Durata del corso:
3 giorni*

- Gestire la storia dei progetti, comprendente la programmazione iniziale
- Gestire progetti che si avvalgono di pool di risorse e progetti complessi articolati in più sotto progetti
- Garantire la continuità funzionale del sistema informatico p.m. e ripristinare dopo eventuali crash
- Organizzare e gestire un archivio dei progetti realizzati e in corso
- Definire, sulla base delle indicazioni dei responsabili di progetto, i criteri e le modalità di contabilizzazione di rendicontazione dei costi del progetto
- Caricare i dati di costo e produrre i prospetti di andamento in rapporto ai vari stati di avanzamento
- Predisporre i rendiconti consuntivi e le analisi di scostamento tra preventivo e consuntivo

PROBLEMI RISCONTRATI

- Non essere in grado di gestire in maniera capillare i progetti
- Non disporre di sintonia tra supervisione e management
- Non saper organizzare un team di progetto
- Non chiudere il progetto perché condotto in maniera errata e rimasto in sospeso
- Non saper definire obiettivi e tempistiche relative al progetto
- Non saper comprendere le aspettative e le esigenze

del cliente rispetto ai risultati da fornire con il progetto

- Non saper negoziare e interagire con i finanziatori
- Mancare di un piano di progetto adeguato a un ambiente di lavoro sia semplice che complesso
- Non saper mandare in esecuzione un piano di progetto

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Definizione degli organi di base del progetto e confronto tra metodologie
- Scelte e procedure di gestione dei progetti



Problem solving and decision making

Nel lavoro di tutti i giorni si è chiamati e pagati per risolvere i problemi che l'organizzazione, il mercato ci propone. Ricercare soluzioni efficaci, in tempi stretti e sotto stress è un a prerogative per essere competitivi. Pertanto diviene importante possedere atteggiamenti mentali e metodologie per governare il problema ed non essere travolti dallo stesso.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Metodologie per l'analisi e la soluzione di problemi
- Riconoscere le diverse tipologie di problemi
- Adottare un approccio più razionale
- Testare l'impatto delle tecniche creative

PROBLEMI RISCONTRATI

Primo passo: identificare il problema

- Le sei fasi del processo
- Problemi aperti e problemi chiusi
- Analizzare il problema: la prima tappa
- Identità del problema: quale problema?
- Come generare soluzioni
- Il percorso dell'invenzione
- Elementi di decision making
- Il processo decisionale
- Gli ostacoli alla decisione
- Implementare soluzioni al problema

SOLUZIONI DIDATTICHE

Le fasi del processo decisionale

- Problem finding: scoprire il vero problema

- Problem setting: definire la natura del problema
- Problem analysis: scomporre il problema
- Problem solving: individuare possibili soluzioni
- Decision making e Decision taking

I diversi approcci all'analisi del problema

- L'approccio deduttivo induttivo e intuitivo

Gli strumenti per l'identificazione e l'analisi

- Il diagramma delle affinità
- La raccolta dati
- Il diagramma di causa-effetto
- La tavola delle idee e diagramma delle relazioni
- Il diagramma di flusso

Problem Solving

- L'attività di problem solving
- Le capacità del manager: saper notare, saper ricercare, saper generare alternative
- La matrice 'cosa è - cosa non è' problema
- Analisi del problema: ricerca della causa

DECISION MAKING

- Analisi della decisione
- Scelta della alternativa più coerente
- Sviluppo della decisione
- Analisi del problema potenziale: la garanzia di attuazione positiva della decisione
- La creatività nelle decisioni da prendere

Strategie di decisione

- L'approccio pragmatico
- Cosa rende efficace un gruppo?

Il decision making di gruppo

- Pro e contro
- Cosa rende efficace un gruppo?

Il processo di problem solving

- Elementi costituenti e fasi del processo

le cause del problema

- Dal problema alla causa
- L'albero delle cause

Cercare soluzioni

- Soluzioni utili e soluzioni inutili
- Tecniche per "farsi venire le idee": brainstorming, mappe mentali, 6 cappelli

Prendere decisioni

- Valutare le diverse opzioni
- Prendere decisioni in gruppo
- La Swot analysis

Dalla soluzione al piano operativo

- Trasformare le decisioni in azioni

*Durata del corso:
2 giorni*

Gestione efficace del tempo

Le risorse umane impiegate in azienda operano in un contesto lavorativo i cui ritmi, in continuo aumento, richiedono capacità di reazione immediata. Per garantire un elevato livello qualitativo delle proprie attività è quindi indispensabile conoscere gli strumenti professionali, moderni e pratici di gestione del tempo.

Il sistema di gestione del tempo ottimale di ciascuno di noi deve saper coniugare strategie e tecniche di time management con il tipo di attività lavorativa e le inclinazioni personali (programmazione rigorosissima o linee guida da seguire con flessibilità). Deve consentirci, cioè, di dedicare tempo alle “priorità” e di essere soddisfatti.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Riconoscere l'importanza di valide tecniche per la gestione del tempo
- Processi che assicurano un uso efficace del tempo
- Strategie che migliorano la programmazione

ABILITÀ SVILUPPATE

- Individuare correttamente le priorità per fissare degli obiettivi
- Gestire molteplici attività contemporanee adeguando la programmazione al carico di lavoro
- Limitare gli effetti negativi dello stress trasformandolo in stimolo positivo

PROBLEMI RISCONTRATI

- Non rispettare le scadenze nonostante gli imprevisti e le interruzioni
- Aumento di ansia e stress
- Non capire come mantenere il controllo del tempo

SOLUZIONI DIDATTICHE:

LA GESTIONE DEL TEMPO

- La visione personale della gestione del tempo
- Gli obiettivi importanti
- Tempo personale e tempo professionale
- Individuare i “ruba tempo”
- I principi di time management

TECNICHE DI TIME MANAGEMENT

- La pianificazione delle attività
- Standardizzare la routine
- Svuotare il tempo
- Saper dire di no
- Utilizzare i tempi morti
- Saper delegare

LA GESTIONE DELLO STRESS

- Il bisogno di controllo personale
- La mobilitazione delle proprie energie positive
- Le competenze per evitare lo stress
- I passi da compiere verso il benessere



*Durata del corso:
2 giorni*

La comunicazione persuasiva

Comunicare efficacemente con colleghi della stessa funzione o di funzioni organizzative diverse, in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici), permette di ridurre le aree di conflitto favorendo un clima pro attivo.

In quest'ottica il corso fornisce un insieme di competenze il cui impiego può avere ricadute favorevoli sull'operatività aziendale, in termini di riduzione dello stress, degli errori e delle incomprensioni, e di conseguenza, ottenere una maggiore produttività.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Rapportarsi in modo positivo con i colleghi, tenendo conto della posizione di lavoro occupata nel contesto aziendale
- Interagire con la direzione, il personale, i clienti, i consulenti, e gli operatori, utilizzando uno stile di comunicazione adeguato all'interlocutore e con un approccio volto alla soluzione dei problemi
- Sviluppare soluzioni per prevenire i conflitti

ABILITÀ SVILUPPATE

- Esprimere verbalmente in modo chiaro e adeguato al contesto e saper argomentare
- Ascoltare e sapersi decentrare nella comunicazione
- Riconoscere sentimenti ed emozioni e sapersi esprimere in modo adeguato al contesto
- Utilizzare stili comunicativi differenziati

PROBLEMI RISCONTRATI

- Creare fraintendimenti che possono sfociare in inutili conflitti, che rischiano di rovinare anche collaborazioni di grande valore
- Non saper gestire situazioni di tensione

SOLUZIONI DIDATTICHE

- La comunicazione persuasiva
- Gli stili di comunicazione degli interlocutori
- L'empatia
- Il punto di vista dell'interlocutore
- Come adattarsi allo stile dell'interlocutore
- L'interpretazione del messaggio
- L'influenza della percezione sulla comunicazione
- Saper interpretare i gesti e gli atteggiamenti
- Le tecniche dell'ascolto
- Gli ostacoli all'ascolto durante riunioni o conversazioni con altre persone
- Le argomentazioni giuste in situazioni difficili
- Le tipologie delle domande per capire gli obiettivi dell'interlocutore
- Il superamento delle obiezioni
- La gestione di comunicazioni concitate



*Durata del corso:
2 giorni*

L'arte dell'ascolto

La comunicazione interpersonale ha i suoi segreti, nasconde trappole e spesso determina fraintendimenti sul reale contenuto dei messaggi, creando situazioni conflittuali e di incomprensione. Una informazione per essere correttamente compresa dall'interlocutore e per far sì che egli entri in sintonia con il nostro processo logico presuppone la disponibilità all'ascolto. Pertanto, al fine di essere vincenti nella comunicazione e nelle trattative in ogni campo senza compromettere le relazioni interpersonali, occorre assimilare e sviluppare adeguate capacità di ascolto attivo ed empatico mediante un esercizio costante ed utilizzando le tecniche più adatte.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Saper attuare appropriate strategie di ascolto attivo
- Comprendere il punto di vista dell'interlocutore

ABILITÀ SVILUPPATE

- Comprendere quanto l'interlocutore vuole davvero trasmetterci
- Scoprire gli ostacoli nel dialogo
- Intercettare sui segnali non espressi verbalmente

PROBLEMI RISCONTRATI

- Preparare risposte in base al nostro punto di vista
- Non saper attuare una comunicazione persuasiva
- Non superare le obiezioni
- Non fornire argomentazioni giuste

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Il ruolo dell'ascoltatore
- L'ascolto inefficace
- Come il non ascolto può compromettere la propria immagine
- Gli elementi che danneggiano l'ascolto
- Il valore dell'ascolto
- Le strategie all'ascolto
- Il ruolo dell'ascoltatore
- I fattori di clash (contrasto)
- Usare l'ascolto per attutire il conflitto
- La spirale dell'ascolto
- Le barriere all'ascolto
- I comportamenti di chiusura
- Le corrette domande che favoriscono l'ascolto
- Come prendere appunti quando si ascolta
- Capire la situazione del momento
- Comprendere ciò che l'interlocutore



*Durata del corso:
2 giorni*

Business writing

In ambito aziendale la comunicazione scritta rappresenta uno strumento essenziale nel processo lavorativo. Questo linguaggio, utile ed efficace per trasmettere idee ed informazioni, è nel contempo un mezzo complesso da gestire, soprattutto perchè non può essere integrato da segnali paralinguistici e prossemici, che lo completino come avviene nella comunicazione verbale. Ne consegue che per farsi capire, senza dare adito a fraintendimenti, per apparire persuasivi ed ottenere il risultato desiderato è fondamentale applicare principi qualitativamente funzionali e conformi alla tipologia di scrittura.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Tecniche per redigere testi in forma chiara, strutturata, veloce e precisa
- Metodi per comporre frasi fluide in modo da catturare l'attenzione dei destinatari
- Conoscere le regole per una adeguata comunicazione scritta

ABILITÀ SVILUPPATE

- Essere in grado di scrivere in maniera efficace e comprensiva relazioni, offerte, richieste, e-mail, direttive, rendendo la scrittura funzionale allo scopo di informare, persuadere, motivare
- Migliorare la trasmissione del messaggio scritto, raggiungendo empaticamente gli interlocutori

PROBLEMI RICONTRATI

- Dispendio eccessivo di tempo per redigere la comunicazione
- Creazione di equivoci di interpretazione

SOLUZIONI DIDATTICHE

- La struttura della comunicazione scritta
- Le caratteristiche
- I vantaggi/svantaggi
- Le regole di scrittura
- Gli elementi essenziali della comunicazione scritta
- L'editing di un testo
- L'analisi del testo
- Cosa evitare nella comunicazione scritta
- I vizi della scrittura
- Le trappole della comunicazione scritta
- Le e-mail
- Il verbale
- La relazione
- L'offerta commerciale
- La lettera



*Durata del corso:
2 giorni*

Body language

Quando si parla di comunicazione interpersonale pensiamo in prevalenza al canale verbale, alle parole regolate da una sintassi logica. In realtà spesso non ci si rende conto che a “spalancare” le porte alla relazione contribuisce per il 55% il linguaggio del nostro corpo, ovvero la comunicazione umana di natura non verbale.

Il corpo rappresenta il mezzo per diffondere significati volontari, ma è anche una fonte inesauribile di indicazioni involontarie ed inesprese. Tuttavia come tutti i linguaggi, anche quello non verbale è soggetto ad una propria “grammatica” che se non la si conosce si corre il rischio di fraintenderla.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Comprendere il significato specifico dei segnali del corpo nel loro complesso
- Conoscere come suscitare una buona impressione di “sé” con il linguaggio del corpo

ABILITÀ SVILUPPATE

- Influenzare significativamente il giudizio degli altri
- Essere consapevoli che il nostro corpo “parla”
- Decodificare ciò che si cela dietro alle parole

PROBLEMI RISCONTRATI

- Non rendersi conto del condizionamento della comunicazione non verbale
- Generare l'insorgere di malintesi
- Non avere coscienza della propria mimica e degli effetti che produce

SOLUZIONI DIDATTICHE

POSTURA e MODO DI CAMMINARE

- posizione eretta
- posizione seduta

- atteggiamenti di chiusura e di incertezza
- atteggiamenti di apertura
- atteggiamento di fuga
- atteggiamento flessibile

I SEGNALI FACCIALI CONNESSI ALLE EMOZIONI PRIMARIE

- Le espressioni del volto che parlano di noi: la fronte, sopracciglia, bocca e sguardo
- Una mimica vincente
- Ruolo della gestualità
- Gesti istintivi

LA DISTANZA

- Zona intima, personale, sociale, pubblica

IL TONO DI VOCE

- La melodia dell'eloquio
- La velocità dell'eloquio
- Le pause, la voce, il sorriso.



*Durata del corso:
2 giorni*

Parlare in pubblico

Quando si è chiamati ad esporre davanti ad un uditorio diviene importante essere persuasivi e coinvolgenti. Molti vivono questo momento come un incubo angosciante, una gabella da pagare, perché non posseggono quelle tecniche che consentirebbero di affrontare con successo qualsiasi pubblico, ottenendone il consenso.

Essere dei buoni ed eccezionali comunicatori comporta acquisire una maggior sicurezza di fronte a diverse tipologie di uditori: riunioni con colleghi, clienti, convegni, meeting, interviste televisive, ecc.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Costruire e presentare un discorso di successo
- Conoscere le regole di un'efficace comunicazione per essere disinvolti ed incisivi
- Gestire in modo ottimale il tempo a disposizione

ABILITÀ SVILUPPATE

- Utilizzare al meglio le vostre capacità espressive, linguistiche e corporee
- Superare brillantemente il giudizio del pubblico (interno o esterno all'azienda)
- Valorizzare le vostre proposte ed incrementare il prestigio della vostra immagine

PROBLEMI RISCONTRATI

- Ansia e concitazione durante le prestazioni
- Non saper affrontare i diversi uditori
- Non suscitare credibilità

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Le caratteristiche di un presentatore di successo
- I principi del successo di parlare in pubblico
- I fondamenti della presentazione
- I 12 modi per rendere chi ci ascolta come noi
- Suscitare una prima impressione positiva
- Presentare la propria organizzazione
- Presentare informazioni complesse
- Motivare gli altri all'azione
- Rispondere a situazioni di pressione
- Come comportarsi durante l'intervista
- Le tipologie di supporti audiovisivi
- Tecniche di apertura della presentazione
- La struttura e la chiusura della presentazione
- Controllare l'ansia e la concitazione
- Sconfiggere lo stress da presentazione
- Immagine non verbale : la voce e i gesti
- Come gestire le domande del pubblico
- Come fronteggiare gli intoppi, gli imprevisti



*Durata del corso:
2 giorni*

Tecniche di memorizzazione

Possedere una memoria di “ferro” è molto importante specialmente in quelle situazioni dove è richiesto di ricordarsi fatti, nomi ed argomenti. Rafforzare la propria memoria permette di aumentare la propria efficienza lavorativa ed incidere in maniera determinata sulle proprie performance.

La memoria è paragonata ad un muscolo, pertanto deve essere allenata, proprio per questo il seminario fornisce specifiche strategie di memorizzazione spendibili in situazioni aziendali e della vita quotidiana.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Accelerare il processo di memorizzazione delle informazioni e dei contenuti
- Facilitare il ricordo
- Individuare le difficoltà di memorizzazione di ciascun partecipante
- Fornire soluzioni facilmente impiegabili nella vita quotidiana

ABILITÀ SVILUPPATE

- Essere in grado di memorizzare velocemente contenuti e discorsi
- Apprendere lingue straniere
- Scrivere appunti velocemente
- Ricordarsi di volti e nomi

PROBLEMI RISCONTRATI

Non ricordarsi:

- cognomi e volti delle persone
- numeri
- discorsi

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Il funzionamento della memoria
- Le strategie delle memotecniche
- Le memotecniche per memorizzare:
- i punti salienti per i discorsi

TECNICHE DI MEMORIZZAZIONE

- i libri
- i nomi
- le lingue straniere
- La strutturazione degli appunti
- Memoria e stress



*Durata del corso:
2 giorni*

Il Direttore vendite

Il direttore vendite garantisce il coordinamento, l'assistenza e la supervisione delle attività e delle risorse dell'area, al fine di contribuire alla realizzazione e attuazione degli obiettivi di vendita, in rispetto delle strategie aziendali. Si occupa soprattutto della gestione dei venditori, della formazione, dell'affiancamento e motivazione, e del controllo delle vendite.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Conoscere a fondo il profilo, le esperienze, le caratteristiche personali e professionali, le competenze e la motivazione dei suoi venditori
- Conoscere a fondo teoria e tecnica della leadership e del team building
- Conoscere i mercati nelle loro specificità
- Conoscere le motivazioni dei clienti

ABILITÀ SVILUPPATE

- Dare degli obiettivi raggiungibili, concreti, misurabili, accettati e condivisi
- Dirigere e valutare i venditori
- Formare animare e perfezionare i venditori
- Consolidare il legame tra venditori e direzione
- Creare uno spirito d'equipe

PROBLEMI RICONTRATI

Il Direttore Vendite:

- non esercita un ruolo costruttivo e propositivo, e non collabora con la propria direzione, ma si limita al quieto vivere e non porta valore aggiunto

*Durata del corso:
3 giorni*

- non sa gestire il gruppo vendita, dal reclutamento alla leadership, alla valutazione
- trascura di fare coaching ai venditori
- non sa interpretare clienti e mercato

SOLUZIONI DIDATTICHE

MOTIVAZIONE E LEADERSHIP

- La motivazione della forza vendita
- L'incentivazione dei venditori
- Comunicare una vision condivisa
- La leadership efficace e gli stili di leadership
- La comunicazione assertiva
- Stabilire un fine condiviso

LAVORARE IN TEAM

- Chiarire i ruoli e le procedure del team
- Confronto e risoluzione dei conflitti
- Perseguire l'integrazione aziendale
- Sviluppo del team interfunzionale
- Creare un team ad alte prestazioni
- Superare gli attriti e apprezzare la diversità
- La delega

LA POLITICA DEL PERSONALE

- Il clima aziendale
- Il piano degli incentivi
- Come farsi odiare dai collaboratori

- L'arte di responsabilizzare i collaboratori: dalla delega all'empowerment

- Il coaching efficace

ANALISI DEI PROBLEMI E PRESA DELLE DECISIONI

- L'efficienza dell'organizzazione di vendita
- Tecniche di problem solving e decision making
- Fondamenti dei processi decisionali
- Strategie innovative
- Entrare nell'innovazione

L'IMPIEGO DEL TEMPO

- L'organizzazione efficiente del proprio tempo
- Analizzare l'uso del tempo
- Definire obiettivi e priorità nell'uso del tempo
- Come perdere tempo e non concludere i lavori: il time manager al contrario
- Time management

NEGOZIAZIONE

- Come ottenere il consenso
- La gestione del conflitto
- Le tecniche di negoziazione
- Come fornire ed ottenere la giusta collaborazione

Il Sales Manager

Nell'ambito della organizzazione della forza vendita assumono una particolare importanza le funzioni e i compiti del sales manager. Il compito prioritario di tale figura è quella di far vendere, non di vendere. Tale funzione viene sviluppata attraverso l'addestramento dei venditori, sia esso più o meno formale, in aula oppure on the job.

In ogni organizzazione di vendita è necessario continuare a migliorare le conoscenze, ad imparare nuove tecniche o a rivedere quelle già in uso, a modificare o migliorare le abitudini di lavoro, ad aumentare le capacità, e ciò può avvenire soltanto ad opera di tutti i Quadri dell'azienda, particolarmente quelli intermedi.

Il sales manager può assolvere alle sue due funzioni fondamentali (far vendere e addestrare), attraverso:

1. la programmazione dell'attività
2. l'organizzazione del lavoro
3. l'assistenza e il controllo
4. l'incentivazione e la stimolazione
5. la valutazione

CONOSCENZE ACQUISITE

- Pianificazione del lavoro di vendita
- Organizzare il lavoro di vendita
- Guida del personale di vendita
- Controllo dell'attività di vendita

ABILITÀ SVILUPPATE

- Coordinamento
- Ricerca del personale di vendita
- Animazione dei venditori
- Assistenza ai venditori
- Controllo

PROBLEMI RISCONTRATI

Il sales manager non:

- sa pianificare e organizzare il lavoro di vendita
- sa dare le giuste informazioni e indicazioni ai collaboratori
- sa motivare i venditori

SOLUZIONI DIDATTICHE

ABILITÀ MANAGERIALI

- La motivazione della forza vendita
- L'incentivazione dei venditori
- La comunicazione assertiva con i collaboratori
- La gestione dello stress
- Stabilire un fine condiviso

LAVORARE IN TEAM

- Sviluppo del team interfunzionale
- Creare un team ad alte prestazioni
- La creazione e la gestione di un gruppo di lavoro
- La delega
- Il clima aziendale

MARKETING:

- La definizione del piano di vendita
- Il marketing operativo e di zona

PROGRAMMAZIONE, GUIDA E CONTROLLO DI UNA ÈQUIPE DI VENDITORI:

- Come sviluppare un coaching efficace
- Il controllo e la gestione dei venditori



*Durata del corso:
3 giorni*

Tecniche di vendita di base

L'immaginario collettivo ritiene che il venditore sia una figura che basa il proprio successo su presunte doti naturali di comunicatività, brillantezza e bravura ad improvvisare. L'attività del commerciale è, al contrario, oggi più che mai una realtà che si fonda sull'acquisizione di specifici comportamenti e di competenze rigorosamente strutturate e definite.

CONOSCENZE ACQUISITE

FASE DI APPROCCIO

- Preparazione della visita: scoprire le necessità ed esigenze del cliente
- Scoprire chi decide l'acquisto
- Stabilire il contatto
- Vendere se stesso, la propria personalità
- Instaurare un clima di empatia e rispetto

FASE DI DIMOSTRAZIONE

- Preparare psicologicamente il cliente, facendogli prendere coscienza delle sue necessità
- Suscitare nel cliente la consapevolezza dei benefici che possono provenire dall'acquisto
- Saper argomentare in maniera logica e razionale ed esporre in maniera chiara e interessante
- Dimostrare in base a quali ragioni e moventi il prodotto o servizio è in grado di soddisfare

FASE DI RISPOSTA ALLE OBIEZIONI

- Superare le obiezioni riconoscendone le tipologie più ricorrenti
- Definire meglio i motivi di acquisto
- Insistere sui benefici e stimolare il desiderio

*Durata del corso:
3 giorni*

FASE DI CONCLUSIONE

- Riassicurare il cliente
- Ridurre la tensione emotiva del cliente
- Chiudere la trattativa
- Preparare il cliente ad altri acquisti

PROBLEMI RISCONTRATI

Il venditore non sa:

- avviare la trattativa già al primo contatto telefonico
- indagare le esigenze del cliente
- non ascoltare il cliente
- presentare le soluzioni
- portare a termine le chiusure
- presentare il prodotto come una soluzione

SOLUZIONI DIDATTICHE

TECNICHE DI VENDITA BASE

Il ruolo e l'atteggiamento mentale del venditore.

Definizione delle fasi del processo di vendita:

- la ricerca del potenziale cliente e l'accoglienza
- l'identificazione del potere decisionale
- la scoperta delle esigenze
- Le domande sul contesto per scoprire i fatti ed i precedenti
- Le domande sulle esigenze/problemi del cliente per scoprire l'insoddisfazione
- Le domande sugli effetti negativi dei problemi del

cliente per ingigantire l'esigenza/problema

- Le domande sulla convenienza per incanalare selettivamente l'attenzione del cliente
- La presentazione della proposta in chiave di benefici per il cliente
- Le scelte delle caratteristiche dell'offerta in relazione ai problemi emersi
- La presentazione dell'offerta e dei relativi plus e benefici per il cliente
- Analisi di casi con clienti difficili
- Riconoscere e sviluppare i criteri decisionali degli attori che partecipano all'acquisto
- Rafforzare i criteri che validano alla nostra offerta
- Introdurre parametri alternativi
- Le obiezioni più frequenti
- Il superamento delle obiezioni
- La chiusura della trattativa
- Il post vendita
- Esercitazioni
- Role play
- Simulazioni

Post vendita e fidelizzazione

Il post-vendita è strategico per un'azienda: occorre sviluppare standard qualitativi del servizio e monitorarne l'efficacia, gestire i reclami e le situazioni problematiche, con l'obiettivo finale di sfidare e addirittura superare le esigenze del cliente stesso. In questo quadro, presentiamo le conoscenze e le abilità che caratterizzano questo profilo.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Strategie di fidelizzazione del cliente
- Teorie e tecniche della comunicazione
- Competenze relazionali
- Strumenti di gestione del reclamo

ABILITÀ SVILUPPATE

- Sviluppare interesse con la qualità del servizio
- Riconoscere le criticità potenzialmente foriere di reclami e prevenirle
- Gestire le lamentele trasformandole
- Procedure chiare di individuazione dei reclami
- Mantenere livelli elevati di competenza
- Saper recuperare un disservizio

PROBLEMI RISCONTRATI

- Perdita del cliente, foriera di danni in termini non solo di fatturato, ma anche di immagine
- Scarsa competitività rispetto alla concorrenza
- Tensione e incapacità a gestire i reclami
- Insoddisfazione e bassa qualità relazionale
- Incapacità di mantenere la fedeltà del cliente
- Effetti negativi sugli obiettivi commerciali

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Creare i fondamenti della cultura al servizio
- Riconoscere il concetto di valore della cultura aziendale in relazione al servizio clienti

- Impatto della cultura aziendale sul servizio clienti
- Cosa impedisce l'erogazione di un ottimo servizio
- Importanza di una cultura orientata al servizio
- Elementi chiave della fedeltà dei clienti
- Mentalità positiva per un servizio clienti eccellente
- Il supporto ai colleghi per un servizio eccellente

TRATTARE CON IL CLIENTE DI PERSONA

- Riconoscere gli standard dell'accoglienza
- Individuare tecniche di accoglienza ad hoc
- Individuare le componenti dell'ascolto attivo
- La formulazione di un piano di assistenza clienti

TRATTARE CON IL CLIENTE PER TELEFONO

- Riconoscere l'importanza di offrire un servizio telefonico paragonabile all'accoglienza di persona
- Riconoscere l'impatto di tono, enunciazione, scelta dei vocaboli e velocità di espressione con i clienti
- Individuare tecniche di risposta iniziale valide per stabilire l'identità personale e aziendale
- Le risposte più adeguate allo stile del cliente

FARE DEL CLIENTE UN PARTNER

- Identificare i vantaggi di sviluppare dei rapporti di partnership con i clienti
- Migliorare le partnership con i clienti
- Identificare cosa può danneggiarne i rapporti
- Trarre dei vantaggi dalle lamentele dei clienti

- Strumenti di marketing da utilizzare con clienti diversi in situazioni pratiche di lavoro

RICONOSCERE I COMPORTAMENTI CRITICI

- Segni premonitori di potenziali conflitti
- Percepire i cambiamenti del linguaggio del corpo quando si ha a che fare con clienti irritati
- Tattiche per scongiurare le situazioni conflittuali

AMMETTERE GLI ERRORI

- Riconoscere i vantaggi dell'accettare la responsabilità dei propri errori
- Tecniche per impedire che gli errori si ripetano
- Identificare ciò che rende sincere le scuse

FAR CALMARE IL CLIENTE

- Riconoscere tecniche fondamentali per sdrammatizzare le situazioni difficili coi clienti
- Riconoscere la risposta accondiscendente
- Strategia di comunicazione imparziale

*Durata del corso:
2 giorni*



Assistenza tecnica

Un nuovo ruolo commerciale.

Le aziende più performanti utilizzano il servizio di assistenza tecnica come strumento di marketing al fine di agevolare il raggiungimento degli obiettivi commerciali. Nello scenario odierno l'addetto all'assistenza tecnica deve possedere, oltre il know out tecnico, capacità relazionali atte a recuperare l'insoddisfazione dei clienti e promuovere nuove soluzioni commerciali.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Laumento delle capacità commerciali per incidere in modo significativo sulla soddisfazione del cliente
- Trasformare i reclami in opportunità di vendita
- Saper fidelizzare il portafoglio clienti

ABILITÀ SVILUPPATE

- Promuovere commercialmente i servizi e i prodotti dell'azienda
- Incidere nelle trattative commerciali
- Recuperare i clienti scontenti
- Trasformare i reclami tecnici in opportunità commerciali

PROBLEMI RISCONTRATI

Il tecnico non è in grado di:

- vendere i servizi a supporto esempio l'estensione della garanzia
- influenzare i criteri decisionali dei clienti
- raccogliere le esigenze sul cliente e trasferirle alla direzione commerciale

IL RUOLO DELL'ASSISTENZA TECNICA IN OTTICA COMMERCIALE

- La soddisfazione del cliente tramite l'assistenza tecnica
- La fidelizzazione dei clienti
- Le relazioni commerciali con i clienti:
- L'individuazione delle esigenze del cliente
- La soluzione in chiave di valore
- Il recupero dei clienti

DAL RECLAMO ALLA SOLUZIONE

- La gestione dei reclami
- I profili dei clienti che reclamano
- La gestione dei clienti concitati
- Il superamento delle obiezioni



*Durata del corso:
3 giorni*

Gestione reclami

Il cliente ha il diritto di poter lamentare i disservizi ed il cattivo funzionamento delle prestazioni fornite dalle aziende. Esse, periodicamente, si trovano quindi a dover affrontare i reclami dei clienti per un servizio/prodotto non adeguato alle loro aspettative. Tuttavia, nella maggior parte dei casi la gestione dei reclami è ancora troppe volte considerata dalle aziende una vera e propria scocciatura e per questo sottovalutata.

*In realtà, le lamentele rappresentano una fonte inestimabile di informazioni, di monitoraggio dei punti critici del sistema ed una eccellente opportunità per migliorare la qualità del servizio e per **trasformare un cliente scontento in un cliente fedele.***

CONOSCENZE ACQUISITE

- Saper concepire il reclamo come una ricchezza per l'azienda e non come una scocciatura fastidiosa
- Acquisire metodi e strumenti per realizzare in maniera efficace la cultura del reclamo
- Possedere gli strumenti pratici per gestire i reclami in maniera rapida

ABILITÀ SVILUPPATE

- Essere in grado di conoscere le motivazioni di insoddisfazione dei clienti per porvi rimedio, eliminare le criticità
- Saper gestire i reclami, al fine di valorizzare l'immagine della propria azienda, fidelizzare i clienti ed acquisire un vantaggio competitivo
- Mantenere un atteggiamento positivo nei confronti dell'utente che reclama al fine di rafforzare il rapporto con la clientela

PROBLEMI RISCONTRATI

- Creare contenziosi
- Perdere quote di mercato
- Creare un'immagine aziendale negativa

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Le tipologie di reclamo e fattori critici
- Aspetti organizzativi e logistici
- Le 4 fasi di gestione dei reclami
- La individuazione/formazione personale addetto
- Il problem solving per individuare soluzioni
- L'atteggiamento consono alle circostanze
- Comunicare fiducia, competenza e cortesia
- Come dimostrare interesse e disponibilità
- Le tecniche per ascoltare il cliente
- Come far sentire il cliente unico e speciale
- Come comprendere lo stato d'animo
- Comprendere le aspettative del cliente
- Le tecniche dell'attacco-difesa
- Gestire lo stress, rimanere calmi, non lasciarsi coinvolgere emotivamente



*Durata del corso:
3 giorni*

Office

Corsi dedicati alla suite di Office – Word, Excel, Access, PowerPoint

Sono sviluppati corsi su tre percorsi formativi che determinano i livelli di conoscenza:

- *i livelli base permettono di ottenere una sufficiente conoscenza del programma*
- *nei livelli intermedi l'obiettivo è quello di migliorare la padronanza delle funzioni più complesse dei programmi*
- *nei livelli avanzati, si arriva ad impostare efficacemente documenti altamente professionali*

- **Word**

permetterà di scrivere lettere, fax, relazioni e qualunque altro tipo di documento

- **Excel**

si ottengono conteggi complessi e risultati immediati; molto utilizzato nel settore amministrativo e commerciale

- **Access**

aiuta a gestire l'archiviazione, l'organizzazione e la rielaborazione dei dati

- **PowerPoint**

è un programma per la realizzazione di presentazioni multimediali

- **Web**

Le competenze acquisite tramite il modulo di Internet permettono di navigare in rete in modo sicuro

- **Posta elettronica**

permette di essere approfondire tutte le possibilità di comunicazione



Word

LIVELLO BASE

- Le Barre degli Strumenti
- Le operazioni con il mouse e la tastiera: creare un nuovo documento, aprire un documento già esistente, salvare un documento: la differenza tra il comando Salva e il comando Salva con nome
- L'organizzazione di un documento, la collocazione del testo nella pagina
- Visualizzazione del documento
- Formato carattere, utilizzo dei diversi font nella formattazione del testo; grassetto, corsivo e sottolineato; come ottenere facilmente caratteri e simboli non disponibili sulla tastiera
- Formato paragrafo
- Tecniche di selezione e modifica dei testi: le funzioni trova e sostituisci, copiare e spostare il testo
- Elenchi puntati e numerati.
- Numerazione automatica pagine
- Controlli sul documento: controlli grammaticali, controlli ortografici
- I modelli di Word: Introduzione ai modelli: utilizzo e modifica di un modello, scaricare modelli da Internet

- Introduzione alla Stampa unione e stampa di un documento: lettere tipo per la stampa unione
- Tipologia delle stampanti e problemi connessi alla stampa, i comandi necessari per la stampa di un documento, stampa di buste e di etichette con origine dati in un indirizzario

DURATA 16 ORE

INTERMEDIO

- Come si personalizzano le Barre degli strumenti, visualizzarle e nascondere
- Gli stili e la struttura del testo: il corpo del testo, i titoli, sommario ed indice, verificare la disposizione del testo nelle colonne
- Ampiezza, distanza, linea di separazione ed altre opzioni, intestazioni e piè di pagina, numerazione delle pagine tabelle e loro personalizzazione con sfondi e cornici
- Unione di documenti: descrizione del processo di unione per lettere, buste ed etichette; il documento principale e il file di dati; esecuzione dell'unione

- Grafici e diagrammi: la barra del disegno, inserimento di forme, modifica e personalizzazione delle forme, effetti 3d e ombreggiature, caselle di testo, linee e connettori, realizzazione di semplici diagrammi, inserimento di immagini e clipart, inserimento di wordart
- Controlli sul documento: conteggio parole, sinonimi e thesaurus, riassunto automatico, revisione, confronto ed unisci, collaborazione in linea
- Modelli complessi: creazione di modelli e applicazione di un modello a un nuovo documento; creazione di modelli con campi modulo; tipologie di campi modulo e loro utilizzo; protezione di un modulo
- Unire i documenti: il documento principale e l'origine dei dati, i campi dati, posizionare i campi dati, salvare un'origine dati, anteprima dei dati nel documento principale

DURATA 16 ORE

AVANZATO

- Personalizzare i menu, assegnare e rimuovere tasti di scelta rapida, lavorare con gli stili: aggiornare ed eliminare uno stile, Sezioni e Note, creare capofila e filigrane
- Contrassegnare le voci usando i titoli o gli stili di livello di struttura.
- Usare la formattazione avanzata di carattere e paragrafo
- Impostare la disposizione del testo del paragrafo, impedire l'inserimento di un'interruzione di pagina all'interno di un paragrafo o tra paragrafi, controllo delle righe isolate
- Dizionari personalizzati

DURATA 16 ORE



Excel

LIVELLO BASE

- Interfaccia: muoversi all'interno della cartella e del foglio di lavoro, come si spostano, copiano, eliminano e rinominano i fogli, inserire ed eliminare righe colonne e celle, copiare e spostare le celle; nascondere e scoprire righe e colonne, allargamento/ restringimento di righe e colonne, formati e immagini, unire e dividere celle; muoversi tra le celle utilizzando la tastiera, blocca riquadri, selezione di celle, colonne, righe contigue e non contigue, utilizzare trova e sostituisci all'interno del foglio, fissare colonne e righe, definizione dell'area di stampa e cancellazione della stessa, come eliminare la stampa o la visualizzazione della griglia
- Dati: inserimento di dati nei diversi formati e formule, elenchi e serie, utilizzo del comando incolla speciale, funzioni e formule (elementi), trascinare le formule; utilizzare la formattazione automatica per stili e la formattazione condizionale, inserimento di nomi e commenti alle celle

- Elementi di Grafici, barra disegno, analisi dei dati tramite grafici, formattazione e abbellimento di un foglio di lavoro (bordi, sfondi)
- Utilizzo di Excel come archivio: utilizzo della logica e della matematica, realizzazione di un archivio, ordinamento dati, ricerca dati, esecuzione calcoli e scrittura formule
- Stampa del lavoro fatto, fogli e grafici, definizione area di stampa ed interruzioni di pagina, regolazione dei margini, personalizzazione intestazione e del piè di pagina, come eliminare la stampa o la visualizzazione della griglia

DURATA 16 ORE

INTERMEDIO

- La formattazione condizionale di una tabella
- Riferimenti assoluti e relativi. Formule con valori e con riferimenti.
- Principali formule logiche e statistiche
- I grafici. Come creare un grafico e come personalizzarlo, differenze tra

grafici in grado di mostrare più serie di dati e grafici adatti per una sola serie

- Elementi di tabelle Pivot: come riepilogare grandi quantità di dati: riepilogo da più fogli di una stessa cartella, rapporto tabella Pivot e grafico pivot, modalità di calcolo dei dati in una Pivot
- Riquadri di testo. Come scrivere e incorniciare del testo in Excel
- Commenti
- Aggiungere, eliminare e collegare più fogli di una cartella, utilizzo di più fogli di lavoro collegati, copia automatica dei dati tra più fogli
- Utilizzare Excel come database: l'ordinamento, assegnazione di un nome ad una cella o ad un gruppo di celle, i filtri, i sub-totali, elenchi dati, filtri, l'ordinamento dei dati su molteplici criteri, come utilizzare efficacemente i filtri, copiare o esportare i dati filtrati
- Privacy: proteggere i documenti con una password
- La stampa dei dati, selezioni, etichette ed altro

DURATA 16 ORE

AVANZATO

- Personalizzare il proprio ambiente Excel
- Inserimento di immagini e logo in un foglio
- I metodi per adattare la stampa di un foglio su una sola pagina
- Introduzione alle macrocreazione macro in Excel con il registratore di macro, assegnare una macro a un pulsante o a una combinazione di tasti, registrare le macro, eseguire una macro tramite personalizzazione di una barra dei menu, modificare una macro, creare macro con variabili
- Excel e il Web: introduzione alle pagine web, collegamenti ipertestuali, inserimento di immagini, trasformare un foglio di Excel in una pagina per Internet

DURATA 16 ORE



Access

LIVELLO BASE

- Le barre degli strumenti
- Trovare, modificare e sostituire informazioni all'interno della tabella
- Ordinare i dati presenti nelle tabelle
- Filtrare le informazioni direttamente dal foglio dati: in base a selezione, a maschera, ad esclusione selezione
- Progettare e realizzare in maniera corretta: i tipi di relazione, implementare una relazione
- Tabelle e relazioni: impostare le tabelle, rappresentazioni con più tabelle, relazioni fra le tabelle, creare e personalizzare tabelle, creazione delle chiavi primarie, join fra tabelle e chiavi esterne
- Assegnare a ogni colonna un tipo dati e capire quando e come utilizzare i diversi formati
- Le maschere: utilizzo e creazione mediante la creazione guidata, la visualizzazione struttura, i controlli, le sottomaschere, modificarne il formato: creare ed usare le sottomaschere
- Creazione e salvataggio di un database; inserire un nuovo record, eliminare un record
- Selezione di controlli e gruppi di controlli, modificare le proprietà di un controllo, la casella degli strumenti, controlli associati e non associati,

i controlli etichetta, casella di testo, i pulsanti di opzione e le caselle di controllo, le caselle di riepilogo e combinate, i collegamenti ipertestuali sulle maschere, altri controlli: elementi grafici

- Le query: usare le query
- Lavorare con i report di access

DURATA 16 ORE

INTERMEDIO

- Introduzione e breve ripresa delle funzionalità trattate nel Corso Base, intestazione e piè di pagina report, interruzioni di pagina
- Linguaggio SQL: visualizzazione sql di una query, query di unione, istruzione select, istruzioni delete, update, select into, insert into
- Gestione avanzata delle tabelle: campi, modificare il tipo dati, creare e modificare una regola di convalida, creare e modificare una maschera di input, definire e modificare un valore predefinito, impostare l'inserimento obbligatorio
- L'utilizzo di Visual Basic in Access: moduli standard, di classe; form, convertitore di macro, i tipi di dato in Visual Basic, string, integer, long, date etc. Variabili di tipo oggetto, dichiarazione (set), classi
- La creazione della query: esplorazio-

ne dei dati e query, creazione di query multitable, query di selezione, query di comando, query a campi incrociati, query di totalizzazione, query con l'utilizzo dei caratteri jolly, query di ricerca duplicati, query di ricerca dati non corrispondenti, query di creazione tabella, query di aggiornamento, query di eliminazione, query di accorpamento, query su query, query di calcolo

- I Report: creare e organizzare un report

- Importare ed esportare dati

DURATA 16 ORE

AVANZATO

- Lavorare con un database automatizzato, modificare un pannello dei comandi, creare un nuovo pannello dei comandi
- Trasformazione di un database Access in una applicazione Windows
- Scambio di dati tra Excel e Access e viceversa, visualizzare un grafico pivot in una maschera, pagine di accesso ai dati e collegamenti ipertestuali
- Personalizzare i tasti di scelta rapida,

i menu e le barre degli strumenti, assegnare le macro ad un tasto o alla barra degli strumenti, creare un menu personalizzato, aggiungere gruppi di macro alle barre degli strumenti e ai menu, usare gli strumenti di Access per gestire il database, creare macro e gruppi di macro, comprendere le macro, creare una macro, debug

- Eseguire il debug di una macro, creare una macro condizionale, creare gruppi di macro, creare una macro che viene eseguita automaticamente, creare una maschera automatizzata usando le macro; gestire gli oggetti del database, determinare le dipendenze di un oggetto, compattare e convertire un database, ottimizzare e documentare il database
- Programmare con Access: le basi: eventi e oggetti, macro associate a eventi elementari, attivare e disattivare un filtro mediante una macro, creare un pannello comandi con una serie di macro, limiti delle macro
- Programmazione SQL
- Programmazione VBA

DURATA 16 ORE



Power point

Livello BASE

- Primi passi con gli strumenti di presentazione
- Modificare le impostazioni del programma
- Visualizzare le presentazioni
- Diapositive
- Usare modelli di struttura
- Schemi diapositiva
- Inserire e formattare i testi
- Disegni, immagini
- Usare i grafici
- Organigrammi
- Disegnare oggetti
- Duplicare, spostare e cancellare
- Animazioni
- Transizioni
- Preparazione della stampa
- Stampa

DURATA 16 ORE

AVANZATO

- Aggiunta di file audio o filmati
- Collaborazione
- Creazione di una presentazione
- Effetti di animazione
- Esecuzione, distribuzione o pubblicazione di una presentazione
- Formattazione di diapositive o presentazioni
- Gestione dei file
- Utilizzo di elementi grafici
- Utilizzo di modelli e schemi
- Importazione di contenuto da altre applicazioni
- Importazione di contenuto da altre versioni di PowerPoint
- Macro
- Personalizzazione
- Protezione e privacy
- Rivedere una presentazione e aggiungere commenti
- Salvataggio e stampa

DURATA 16 ORE



SOLUZIONI DIDATTICHE

- Concetti e termini di Internet
- Considerazioni sulla sicurezza
- Primi passi con un browser
- Modificare le impostazioni del browser
- Accedere alle pagine Web
- Usare i segnalibri/bookmark
- Organizzare i segnalibri/bookmark
- Usare un motore di ricerca
- Preparazione della stampa di una pagina web
- La stampa

DURATA 16 ORE



Posta mail

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Concetti e termini della Posta Elettronica
- Considerazioni sulla sicurezza
- Primi passi con la posta elettronica
- Modificare le impostazioni di Outlook
- Leggere un messaggio
- Rispondere a un messaggio
- Inviare un messaggio
- Duplicare, spostare e cancellare un messaggio
- Tecniche per gestire i messaggi
- Usare un indirizzario
- Organizzare i messaggi
- La stampa

DURATA 16 ORE



Corso di contabilità generale

Attraverso la realizzazione di project work, discussione di casi, esercitazioni e lavoro di gruppo si acquisiranno gli strumenti fondamentali della metodologia contabile e relativa analisi.

Partendo da una panoramica generale sul metodo della partita doppia applicato al sistema del reddito, all'analisi delle principali azioni di gestione fino al bilancio d'esercizio, con attenzione ai principali aspetti fiscali per acquisire la competenza necessaria ad assicurare la conformità, l'esattezza e la tempestività nella gestione delle registrazioni contabili.

CONOSCENZE ACQUISITE

Competenze teorico-tecniche:

- I concetti di reddito e capitale (patrimonio), la competenza economica, gli strumenti di rilevazione: i conti, il piano dei conti, i libri contabili
- Contabilità generale, sezionale e integrata
- Procedure organizzativo-amministrative; forme giuridiche di esercizio d'impresa
- Elementi diritto privato commerciale e tributario
- Regole e trattamenti contabili
- Principali adempimenti fiscali e tributari
- Regole di redazione del bilancio di verifica
- Controllare correttezza delle operazioni contabili
- Effettuare le scritture di assestamento e di chiusura/riapertura dell'esercizio
- Produrre la reportistica tipica della contabilità generale tra cui quella per il bilancio di verifica
- Lo schema dello stato patrimoniale e del conto economico
- Le scritture relative alle operazioni di acquisto e di vendita: modalità e termini di registrazione dei documenti, le scritture relative alla liquidazione dell'I-VA, scritture

relative al personale dipendente, plusvalenze / minusvalenze e le sopravvenienze attive e passive, ammortamenti, rimanenze di magazzino, ratei e risonci, accantonamenti ai fondi rischi e spese future, imposte sul reddito (IRES, IRAP)

- Finalità della contabilità
- Contabilità civilistica, fiscale, ordinaria, semplificata
- Il Bilancio d'esercizio: il processo di costruzione- Il bilancio e le dichiarazioni dei redditi
- Determinazione del reddito d'impresa - La tassazione delle imprese e delle società, Modello Unico (la dichiarazione dei redditi), - Dal Bilancio d'esercizio al modello UNICO ABILITÀ SVILUPPATE
- Impostare e gestire il piano dei conti aziendali
- Ricevere, analizzare e gestire la documentazione amministrativa giustificativa delle registrazioni di contabilità
- Predisporre la prima nota delle scritture
- Registrare le scritture utilizzando sistemi software
- Curare la ripresa saldi e quadratura con le varie contabilità sezionali
- Effettuare le operazioni per le chiusure di periodo, analizzare la situazione delle partite e dei conti

- Analizzare il bilancino di verifica
- Organizzare e gestire l'archiviazione dei documenti di contabilità
- Utilizzare sistemi informativi che unificano la contabilità generale con le contabilità regionali e la contabilità analitica

PROBLEMI RISCONTRATI

- Tutte le gravi conseguenze a livello legale che derivano da mancati adempimenti
- Ritardi nel lavoro interno, malintesi, conflitti, in caso di carenza nelle conoscenze o nelle abilità
- Perdere tempo per spiegarsi continuamente se non si dispone di un "linguaggio comune" che permette di interagire con chiarezza e costruttività col lavoro altrui.

SOLUZIONI DIDATTICHE

Introduzione alla contabilità: descrizione dei concetti base

- La contabilità elementare e le scritture obbligatorie
- Le scritture elementari. La prima nota. I movimenti di moneta.
- I rapporti con le banche.
- I rapporti con i fornitori per gli acquisti
- I rapporti con la clientela: fatturazione, registrazione contabile delle fatture emesse, registrazione contabile dei passaggi successivi alla fatturazione attiva (contabilizzazione delle ricevute bancarie), contabilizzare incassi da clienti, note di debito
- Contabilità degli acquisti: registrazione contabile fatture fornitori, pagamenti ai fornitori, il costo pluriennale a utilità ripetuta; la fatturazione d'acquisto; gli acconti ai fornitori; le spese accessorie dei beni strumentali; acquisto di beni strumentali con IVA parzialmente o totalmente detraibile
- Detraibilità e in detraibilità; le operazioni accessorie e le operazioni straordinarie, le cessioni di beni; le prestazioni di servizi a favore di clienti; gli addetti alla clientela; spese di trasporto; spese anticipate per conto; rimborsi vari; gli acconti dei clienti
- Contabilità con le banche, il rapporto di conto corrente bancario; l'incasso delle ricevute bancarie e degli effetti attivi; l'accredito S.B.F. delle ricevute bancarie e/o degli effetti attivi; lo scopo degli effetti attivi; il pagamento dei fornitori e il ritiro delle ricevute bancarie passive
- La contabilità di magazzino
- La contabilità del personale
- L'imposta sul valore aggiunto e la sua applicazione
- Adempimenti IVA. Registro beni ammortizzabili

- Le scritture obbligatorie per il codice civile
- La tenuta della contabilità fiscale: soggetti ed obblighi
- La contabilità semplificata.
- La contabilità forfettaria
- Redigere rapporti contabili periodici
- Gestire il flusso della documentazione contabile
- Compilare ed inoltrare documentazione ad uffici pubblici
- Accantonamenti per rischi e oneri, i ratei e i risconti
- Rimanenze di magazzino
- Le operazioni con le banche
- Le operazioni di chiusura (cenni)

AREA AMMINISTRATIVA



Durata del corso:
4 giorni

Redazione del bilancio e adempimenti

Assicurare la redazione del bilancio nel rispetto dei principi contabili, delle normative legali e fiscali e delle procedure aziendali, assicurando completezza e tempestività delle informazioni alla Direzione.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Impostare e mantenere il piano dei conti in relazione alle esigenze di redazione del bilancio
- Definire il calendario delle scadenze e delle operazioni connesse con la redazione del bilancio
- Effettuare le analisi di verifica e revisione dei partitari in preparazione della chiusura dei conti
- Verificare coerenza e correttezza scritture attraverso l'analisi del bilanciino di verifica e dei partitari
- Definire le scritture di fine periodo secondo le normative e in applicazione dei criteri indicati
- Redigere una prima bozza di bilancio
- Redigere la versione definitiva
- Predisporre i prospetti e i documenti formali
 - bilancio da depositare con schemi obbligatori
 - relazione di gestione e nota integrativa
- Dichiarazioni connesse agli adempimenti fiscali
- Curare ogni altro adempimento connesso
- Presentare e discutere il Bilancio

ABILITÀ SVILUPPATE

- Visione complessiva delle tecniche di redazione del Bilancio e attività aziendali da esso rappresentate
- Utilizzare sistemi applicativi informatici
- Effettuare la revisione dei partitari e la verifica delle scritture di contabilità generale
- Definire le scritture di fine periodo in applicazione di criteri e politiche generali di bilancio
- Assolvere agli adempimenti fiscali

- Bilancio riclassificato a norma CEE.
- Condurre incontri e riunioni di verifica periodica
- Comunicare le evoluzioni del business e l'andamento gestionale attraverso i dati di bilancio

PROBLEMI

- Tutte le gravi conseguenze a livello legale che derivano da mancati adempimenti
- Ritardi nel lavoro interno, malintesi, conflitti, in caso di carenza nelle conoscenze

SOLUZIONI DIDATTICHE

Introduzione alla contabilità

- Contabilità elementare e scritture obbligatorie
- Scritture elementari. Prima nota. Movimenti di moneta
- I rapporti con le banche. I rapporti con i fornitori per gli acquisti
- I rapporti con la clientela: fatturazione, registrazione contabile delle fatture emesse, registrazione contabile dei passaggi successivi alla fatturazione attiva. Contabilizzare incassi da clienti, note di debito
- Contabilità degli acquisti: registrazione contabile fatture fornitori, pagamenti ai fornitori, il costo pluriennale a utilità ripetuta; la fatturazione d'acquisto; gli acconti ai fornitori; le spese accessorie dei beni strumentali; acquisto di beni strumentali con IVA parzialmente o totalmente indetraibile

- Detraibilità e indetraibilità, le operazioni accessorie e straordinarie, le cessioni di beni; le prestazioni di servizi a favore di clienti; gli addetti alla clientela; spese di trasporto; spese anticipate per conto; rimborsi vari; gli acconti dei clienti
- Contabilità con le banche, il rapporto di c/c bancario; l'incasso delle ricevute degli effetti attivi; l'accredito S.B.F. delle ricevute e/o degli effetti attivi; lo scopo degli effetti attivi; il pagamento dei fornitori e il ritiro delle ricevute bancarie passive
- La contabilità di magazzino e del personale
- L'imposta sul valore aggiunto
- Gli adempimenti IVA. Il registro dei beni ammortizzabili
- Le scritture obbligatorie per il codice civile
- Tenuta contabilità fiscale: soggetti ed obblighi
- La contabilità forfettaria
- Redigere rapporti contabili periodici
- Gestire il flusso della documentazione contabile
- Compilare Documentazione per uffici pubblici
- Accantonamenti per rischi e oneri, i ratei e i risconti Rimanenze di magazzino
- Le operazioni con le banche
- Le operazioni di chiusura (cenni)

*Durata del corso:
5 giorni*



Reporting e definizione dei budget

AREA AMMINISTRATIVA

Sviluppare la capacità logico-tecniche necessarie a comprendere le dinamiche aziendali ed elaborare le attività di analisi e prognosi, maturando una specifica competenza riguardo agli strumenti tecnico-contabili di attuazione delle scelte manageriali. Il corso infatti ha l'obiettivo di formare figure professionali che siano in grado di capire e progettare gli strumenti di controllo d'impresa attraverso l'elaborazione del bilancio, la contabilità analitica e il sistema di budget; progettare e gestire sistemi di controllo di gestione, analizzare e valutare i sistemi contabili e le relative fiscalità per dare una rappresentazione efficace delle informazioni economiche a supporto delle decisioni degli organi direzionali.

CONOSCENZE ACQUISITE

- Contabilità generale
- Contabilità bilancio
- Regole di redazione del bilancio
- Raccolta, analisi ed interpretazione delle informazioni
- Elaborazione degli "strumenti di comunicazione"
- Presentazione rapporti diversificati a seconda dei vari destinatari

ABILITÀ SVILUPPATE

- Monitorare le procedure di rilevazione dei dati di consuntivo al fine di assicurare la puntualità del reporting direzionale e del controllo di gestione
- Redigere i rapporti periodici di controllo di gestione e di reporting direzionale
- Effettuare verifiche e approfondimenti su situazioni particolari

PROBLEMI RISCONTRATI

- Inadeguata programmazione dell'attività aziendale
- Coordinare/sintetizzare i dati provenienti da diverse aree funzionali dell'impresa

- Carente forza strategica dell'azienda
- Rischio di rendiconti non attendibili

SOLUZIONI DIDATTICHE

- Il linguaggio della contabilità e della finanza
- Analizzare al di là dei numeri
- Le basi della pianificazione aziendale integrata
- Contabilità ed economia aziendale: nozioni di base
- Principi fondamentali del budget
- Pianificazione dei budget
- Impostare un budget operativo
- Gestire efficacemente i budget
- Budget e gestione economicofinanziaria: pianificazione del budget
- Budget e gestione economicofinanziaria: preparazione di un budget
- Budget e gestione economicofinanziaria: controllo dei risultati economici
- Utilizzare i rendiconti finanziari nelle decisioni aziendali
- Comprendere i rendiconti finanziari
- Analisi e rendiconti finanziari



*Durata del corso:
5 giorni*

Inglese



AREA LINGUE

*Il **livello beginner** prevede il raggiungimento di abilità produttive (parlare, scrivere) e ricettive (ascoltare, leggere) a velocità reale, sia pure a un livello iniziale, legate alla vita quotidiana, al luogo dove si abita, al cibo, ai negozi, alle ore, ai momenti della giornata, ai viaggi, alle nazionalità.*

*Il **livello intermediate** prevede il raggiungimento di abilità produttive e ricettive, ad un livello di complessità media, legate alla vita aziendale o di relazione sociale come formalità doganali, computer, fare acquisti, incidenti stradali, notizie del giorno.*

*Il **livello advanced** prevede il raggiungimento di abilità produttive e ricettive, ad un livello di complessità medio-alta, legate alle attività del tempo libero, ai divertimenti, alla salute, alla pubblicità, agli usi e consumi, al lavoro in un ufficio.*

CONOSCENZE ACQUISITE

- Nel livello beginner al termine del corso si sarà in grado di salutare e presentarsi in modo formale e informale, parlare di argomenti semplici, chiedere opinioni, effettuare prenotazioni, ordinare al ristorante, fare acquisti e pagare, fare domande e rispondere a domande durante un colloquio di lavoro, rispondere al telefono.
- Il livello intermediate prevede un veloce recupero e rinforzo di alcune strutture grammaticali di base per meglio acquisire strutture linguistiche più sofisticate idonee ad una più rapida e sicura interazione, con una espressione fluente nei tempi verbali del presente, passato e futuro, lettura correttamente intonata ed ascolto con piena e immediata comprensione.
- Nel livello advanced il corso è configurato per sviluppare le capacità comunicative essenziali per poter negoziare in inglese in modo disinvolto e rafforzare la capacità di sostenere conversazioni con un livello fluente e di comprendere un dialogo complicato.

ABILITÀ SVILUPPATE

- Nel livello beginner al termine del corso si sarà in grado di interagire in modo semplice ed ottenere dall'interlocutore che ripeta o riformuli più lentamente, ottenendo anche suggerimenti per formulare correttamente quanto si deve dire. Porre e rispondere a domande semplici su argomenti molto familiari o che riguardano bisogni immediati, compilare moduli con dati personali.
- Nel livello intermediate al termine del corso si sarà in grado di gestire gli appuntamenti di lavoro; accogliere un ospite e presentare l'azienda; richiedere informazioni, proposte, offerte; gestire trattative d'affari e conversazioni telefoniche.
- Nel livello advanced al termine del corso si conseguiranno capacità nelle quattro abilità linguistiche (listening, speaking, reading, writing), lettura, analisi e commento d'acchito di articoli ed altro materiale autentico, redazione di lettere e messaggi di vario tipo, corrispondenza e presentazione di un prodotto/servizio, la comunicazione verbale diretta e al te-

lefono, stesura di curriculum e documenti aziendali (relazioni e riassunti). Compilazione di moduli di vario tipo, brevi lettere di lavoro, istruzioni semplici, comunicazioni interne o e-mail.

PROBLEMI RISCONTRATI

- Inadeguatezza ad esprimersi correttamente ed efficacemente a un livello di comunicazione di non trascurabile importanza, perdendo informazioni preziose e non assumendo i giusti atteggiamenti.





SOLUZIONI DIDATTICHE LIVELLO BEGINNER

- Basi di fonetica, morfologia della lingua, grammatica e sintassi: periodo positivo, interrogativo e negativo; il sostantivo; l'articolo; l'aggettivo; il pronome; le preposizioni; il verbo (tempi e modi principali); i verbi modali
- Basi di lessico: vita quotidiana privata e sul lavoro
- Elementi di inglese commerciale: lettere, ordinativi, fatture, ecc.
- Elementi di conversazione: interazione con l'interlocutore

DURATA 40 ORE

SOLUZIONI DIDATTICHE LIVELLO INTERMEDIATE

- Il verbo: Simple Present e Present Continuous, Simple Past, Past Continuous, Present Perfect Tense, Past Perfect con *by, yet, already, because*; Futuro: i 4 modi, condizionale dei verbi regolari ed irregolari
- Frasi ipotetiche di I°, II° e III° tipo
- Forma negativa ed interrogativa
- Particolarità del genitivo sassone
- Pronomi ed aggettivi relativi, partitivi
- *It* e *There* impersonali
- Question tags
- Aggettivi, comparativi e superlativi
- Avverbi
- Preposizioni
- *Have / make / let* + infinito
- *Have / get / want* + participio passato
- Il discorso indiretto

DURATA 40 ORE

SOLUZIONI DIDATTICHE LIVELLO ADVANCED

- Il passato dei verbi modali (*should / could have, might / may / must have*)
- *Neither / nor, either / and; not only / but also.*
- Question tags e Short answers (*I do, too, hope, guess, think*)
- Proposizioni relative */whose, where, whoever, wherever...*)
- Proposizioni relative “non restrictive” (che danno informazioni supplementari)
- Idioms legati alla professione e settore
- Concordare obiettivi, strategie e ruoli
- Le culture del lavoro
- Stabilire e chiarire le posizioni
- Richiedere e dare il “feedback”
- Le tecniche per la comprensione attiva e per fare domande con efficacia
- Fare e rispondere a proposte
- Ricapitolare e concordare azioni successive
- Riassumere e chiudere

DURATA 40 ORE

Sicurezza e primo soccorso



AREA DLGS 81/08

CORSI SULLA SICUREZZA	
Addetto antincendio – Rischio Basso	4 ORE
Addetto antincendio – Rischio Medio	8 ORE
Addetto antincendio – Rischio Alto	16 ORE
Formazione ed Informazione Lavoratori - Generale	4 ORE
Formazione per lavoratori generale e specifica– Rischio Alto (comprende anche la formazione generale o-s/ff050)	16 ORE
Aggiornamento lavoratori generale e specifica – Rischio Alto	6 ORE
Formazione lavoratori generale e specifica – Rischio Basso (comprende anche la formazione generale o-s/ff050)	8 ORE
Aggiornamento lavoratori generale e specifica – Rischio Basso	6 ORE
Formazione lavoratori generale e specifica – Rischio Medio (comprende anche la formazione generale o-s/ff050) 12 ORE	12 ORE
Aggiornamento lavoratori generale e specifica – Rischio Medio	6 ORE
Formazione Preposto – Rischio Alto	8 ORE
Aggiornamento Preposto – Rischio Alto	6 ORE
Formazione Preposto – Rischio Basso	8 ORE
Aggiornamento Preposto – Rischio Basso	6 ORE
Formazione Preposto – Rischio Medio	8 ORE
Aggiornamento Preposto – Rischio Medio	6 ORE
Dirigenti	16 ORE
Aggiornamento formazione Dirigenti	6 ORE
Primo Soccorso (Gruppo aziende A)	16 ORE
Aggiornamento Primo Soccorso (Gruppo aziende A)	6 ORE
Primo Soccorso (Gruppo aziende B- C)	12 ORE
Aggiornamento Primo Soccorso (Gruppo aziende B – C)	4 ORE
Corso per l'utilizzo del defibrillatore DAE-BLSD	5 ORE

Sicurezza e primo soccorso



AREA DLGS 81/08

CORSI SULLA SICUREZZA	
R.S.P.P. datore di lavoro – Rischio Alto	48 ORE
Aggiornamento RSPP (D.L.) – Rischio Alto	14 ORE
R.S.P.P. datore di lavoro – Rischio Basso	16 ORE
Aggiornamento RSPP (D.L.) – Rischio Basso	6 ORE
R.S.P.P. datore di lavoro – Rischio Medio	32 ORE
Aggiornamento RSPP (D.L.) – Rischio Medio	10 ORE
RLS Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza	32 ORE
Aggiornamento RLS per aziende fino a 50 dipendenti	4 ORE
Aggiornamento RLS per aziende superiori a 50 dipendenti	8 ORE
RSPP/ASPP – Modulo A	28 ORE
RSPP/ASPP – Modulo B GENERICO	48 ORE
Aggiornamento ASPP (tutti)	20 ORE
Aggiornamento RSPP (tutti) - Quinquennale	40 ORE
CORSI PER MANSIONI SPECIFICHE	
Privacy – Rischio Alto	16 ORE
Privacy – Rischio Basso	4 ORE
Privacy – Rischio Medio	8 ORE
Formatori in Sicurezza sul Lavoro	24 ORE
Corso di formazione su rischi specifici accorpati	9 ORE
L'arte di responsabilizzare i collaboratori: dalla delega all'empowerment	8 ORE