

## AREA MANAGERIALE GESTIONALE

### **CORSO 1 M\_ DELEGARE: LA CHIAVE DEL SUCCESSO**

La capacità di delega è una competenza che, se utilizzata in modo strategico ed efficace, consente di ottimizzare i tempi di lavoro, coinvolgere i collaboratori motivandoli all'azione ed aumentando il loro senso di responsabilità e autonomia. Il percorso è finalizzato a fornire gli strumenti necessari per comprendere quando, come e a chi delegare ottenendo benefici personali e professionali.

**DURATA:** 8 ore

#### **CONTENUTI**

- Riconoscere, con l'ausilio di tecniche e strategie specifiche, quali attività poter delegare.
- Individuare la figura professionale più adeguata a cui delegare.
- Far emergere le competenze dei collaboratori stimolando la loro motivazione all'azione.
- Strutturare i termini di delega e seguirne i processi.
- Utilizzare feedback per sviluppare competenze e incrementare autonomia dei collaboratori.

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro e responsabili.

### **CORSO 2 M\_ NON TI SOPPORTO PIÙ! LA GESTIONE DEI CONFLITTI**

Discussioni e divergenze di vedute possono stimolare l'interesse, la creatività, il confronto di prospettive, risultando parte efficace di un ciclo produttivo.

Di contro, a volte, i conflitti possono essere causa di gravi disagi mettendo a rischio l'esito dell'attività lavorativa propria e aziendale.

**DURATA:** 8 ore

#### **CONTENUTI**

- Utilizzare efficaci e specifiche strategie di negoziazione da poter adottare in ambito professionale e personale.
- Aumentare autostima ed efficacia personale e professionale rafforzando i rapporti tra colleghi.
- Adottare un efficace modello per esplorare motivazioni e bisogni sottesi al conflitto ed avere la giusta prospettiva per trovare, quando possibile, la mediazione.
- Migliorare le prestazioni del team di impresa.

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro, collaboratori

## **CORSO 3 M\_ RISK MANAGEMENT: COME CREARE UN PIANO DI AZIONE EFFICACE**

La crisi è definibile come un evento eccezionale e difficile da prevedere, ecco perché il risk management è una delle aree in cui più si mette alla prova la capacità del leader di fare previsioni sul futuro. La strategia è quella di definire in anticipo tutti gli aspetti più organizzativi al fine di, al momento della crisi, concentrare le risorse sul problem solving certi che ciascun membro del team risk sappia cosa fare e cosa potersi aspettare dagli altri. A ciò si aggiunge una consapevolezza sulle proprie capacità di gestione del tempo che in un momento di momentanea assenza di routine è al risorsa più volatile.

**DURATA:** 8 ore

### **CONTENUTI**

- Comprendere i parametri per riconoscere la crisi.
- Approfondire e utilizzare gli stili di leadership ad hoc come richiesto dalle situazioni.
- Analizzare e costruire un team risk.
- Valutare in termini di efficienza ed efficacia il gruppo.
- Approfondire metodi e tecniche per definire obiettivi chiari, stabilendo priorità e creando un programma di azione efficiente .

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro.

## **CORSO 4 M\_ TIME MANAGEMENT: GESTIRE IL TEMPO PER METTERE A FUOCO I PROPRI OBIETTIVI**

Imparare a gestire il tempo in modo efficace permette di affrontare in modo migliore l'andamento della giornata, senza sentirsi sopraffatti dagli impegni lavorativi e quotidiani. Esistono tecniche e strategie efficaci per potenziare l'efficienza e l'efficacia lavorativa e migliorare la propria performance professionale e la spinta motivazionale.

**DURATA:** 6 ore

### **CONTENUTI**

- Comprendere cosa significa gestire il tempo.
- Esplorare tecniche per programmare in modo efficace.
- Approfondire come ottimizzare il tempo a propria disposizione.

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro, collaboratori

## **AREA PROFESSIONALE TECNICA**

### **CORSO 1 T\_ DI FRONTE A TE: COME MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA**

Nel Front Office e nelle interazioni con i clienti e colleghi è importante essere consapevoli di *come* si sta comunicando: privilegiare l'utilizzo di specifici canali comunicativi, rispetto ad altri, all'interno di una comunicazione professionale, abituale o durante il primo contatto, può influenzare la relazione interpersonale o l'esito di una trattativa.

**DURATA:** 12 ore

#### **CONTENUTI**

- Individuare e utilizzare la tipologia di stile comunicativo che meglio soddisfi la relazione con l'altro.
- Accogliere il cliente indirizzando in modo adeguato le sue richieste.
- Gestire le comunicazioni telefoniche in modo chiaro e professionale, valorizzando l'identità dell'impresa.

**DESTINATARI:** tutti coloro che lavorano a contatto con i clienti o hanno frequenti scambi comunicativi con i colleghi, sottoposti e responsabili.

### **CORSO 2 T\_ TECNICHE DI VENDITA**

La comunicazione con il cliente, ed in modo particolare la scelta di utilizzare specifici stili comunicativi durante le attività lavorative, possono influenzare l'esito della trattativa.

È possibile migliorare le relazioni lavorative e agendo sul potenziamento di alcune abilità di comunicazione, attraverso un percorso finalizzato all'analisi della comunicazione come processo e dei flussi comunicativi. L'obiettivo del percorso formativo è duplice, ampliare la consapevolezza del proprio stile comunicativo, creando un'atmosfera di ascolto e comprensione nei confronti delle aspettative e bisogni del cliente nonché creare una relazione professionale proficua e duratura che permetta di concludere la vendita lasciando al cliente un buon ricordo dell'esperienza.

**DURATA:** 8 ore

#### **CONTENUTI**

- Adattare il proprio stile comunicativo a seconda delle tipologie della clientela
- Analizzare i bisogni del cliente
- Adottare un processo di negoziazione
- Costruire un clima di fiducia con il cliente
- Guidare il cliente verso la presa di decisione

**DESTINATARI:** dipendenti e collaboratori.

### **CORSO 3 T\_UNDER PRESSURE! COME GESTIRE LO STRESS**

Ci sono dei momenti in cui sembra impossibile conciliare gli impegni della giornata personali e professionali. Se queste circostanze sono frequenti è possibile provare dei forti stati di ansia che, se durano a lungo, portano a sentirsi stressati. Questo stato può mettere a rischio il nostro benessere personale e la nostra performance professionale.

**DURATA:** 12 ore

#### **CONTENUTI**

- Comprendere cos'è lo stress e a quali segnali prestare attenzione
- Migliorare la tua performance professionale e la gestione degli imprevisti
- Imparare specifiche strategie di gestione dello stress

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro, collaboratori e dipendenti.

## **AREA INNOVAZIONE DIGITALE**

### **CORSO 1 D\_ EVENTI E DIGITAL PR COME CREARE E PROMUOVERE UN EVENTO NEL WEB**

**DURATA:** 4 ore

#### **CONTENUTI**

- cosa sono le digital PR
- come scrivere un comunicato stampa
- pubblicare un comunicato stampa online
- come organizzare e promuovere un evento
- eventi sponsorizzati di Facebook
- social seeding dell'evento in pagine partner e gruppi
- social streaming dell'evento: utilizzo di astag, tag e live facebook

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro e dipendenti.

### **CORSO 2 D\_ PHOTOSHOP BASE REALIZZARE IMMAGINI PER IL WEB**

**DURATA:** 4 ore

#### **CONTENUTI**

- Immagini vettoriali e immagini raster
- Qualità delle immagini: i pixel
- Introduzione alla Creative Cloud di Adobe
- Introduzione a Photoshop: perché e quando usarlo
- Interfaccia del programma: panoramica palette e barre degli strumenti
- Utilizzo pratico degli strumenti
- Utilizzo del colore RGB per il web e quadricromia per la stampa
- Gestione dei livelli
- Maschere

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro e dipendenti.

### **CORSO 3 D\_ COMUNICARE NEL WEB SCRIVERE CONTENUTI EFFICACI E GESTIRE IL CLIENTE ONLINE**

**DURATA:** 4 ore

#### **CONTENUTI**

- come scrivere una mail efficace
- realizzare contenuti per il proprio blog
- scrivere post di Facebook
- customer service sui social media: le buone prassi
- moderare i commenti sui social
- gestire le crisi: come rispondere a recensioni negative e critiche online

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro e dipendenti.

### **CORSO 4 D\_ FACEBOOK MARKETING IMPARA A CREARE CAMPAGNE SOCIAL EFFICACI**

**DURATA:** 4 ore

#### **CONTENUTI**

- Come ottimizzare una pagina facebook
- Pagine specifiche per categorie merceologiche
- Shop, schede prodotto, pagine canvas
- Tipologie di advertising & definizione degli obiettivi
- Come profilare il target e massimizzare gli investimenti
- Come segmentare il pubblico
- Strategie e tecniche di remarketing
- Facebook in sinergia con Instagram

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro e dipendenti.

## **CORSO 5 D\_ CUSTOMER CARE DIGITALE – I CHATBOT DI FACEBOOK MESSANGER PER GESTIRE I CLIENTI ONLINE E GENERARE VENDITE**

**DURATA:** 4 ore

### **CONTENUTI**

- Come ideare un sistema di customer care virtuale con i chatbot
- Come sponsorizzare i chatbot con campagne Facebook per raggiungere nuovi clienti
- Come vendere prodotti e servizi con i chatbot direttamente su Facebook
- Case history di successo

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro e dipendenti.

## **CORSO 6 D\_ VENDERE ONLINE – SITI E-COMMERCE, MARKETPLACE O SOCIAL MEDIA?**

**DURATA:** 4 ore

### **CONTENUTI**

- Quando conviene sviluppare un proprio e-commerce
- Come vendere sui marketplace Amazon e Ebay
- Generare vendite su Facebook e Instagram
- Case history di successo

**DESTINATARI:** dirigenti, datori di lavoro e dipendenti.