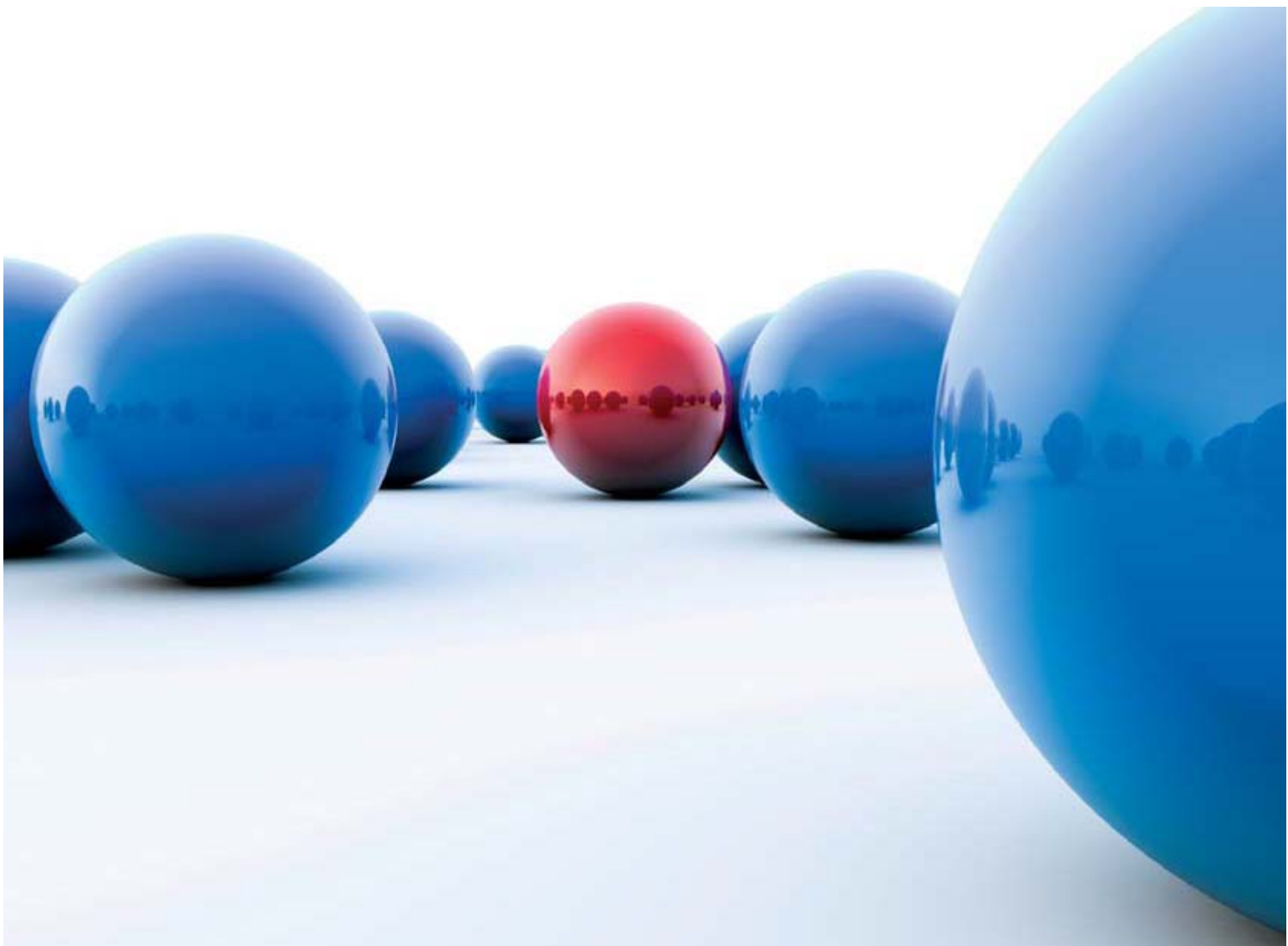


ABILITA' PERSONALI



BENESSERE ORGANIZZATIVO

OBIETTIVI

L'attività corsuale si propone di favorire una riflessione rispetto alle dimensioni del benessere organizzativo. Attraverso l'analisi dei fattori che determinano il benessere organizzativo, il corso si propone di promuovere:

- Il rafforzamento dell'identità personale e professionale;
- Lo sviluppo di capacità di *coping*;
- La consapevolezza dei disagi psicosociali legati all'attività lavorativa;
- Il rafforzamento del senso di appartenenza all'Azienda

Gli aspetti del benessere dei lavoratori legati alla contrattualistica

Un'organizzazione può essere idealmente rappresentata come un iceberg, in cui i tratti affioranti sono costituiti dalle variabili hard che ne definiscono l'assetto organizzativo, dunque: la struttura, i ruoli, i prodotti/servizi, la tecnologia e le procedure.

Mentre gli elementi "sommersi" sono costituiti dalle cosiddette variabili "soft", ovvero: gli atteggiamenti, l'ideologia, la cultura, i sentimenti, l'immagine, il clima, i valori, le norme di gruppo. L'efficienza, l'efficacia e l'economicità, cioè i principi fondativi che devono orientare l'agire d'impresa, dipendono da un mix di entrambe le tipologie di variabili, hard e soft, le quali sono intrinsecamente legate e co-dipendenti.

Per **benessere organizzativo** si intende comunemente la **capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori per tutti i livelli e i ruoli.**

Studi e ricerche sulle organizzazioni hanno dimostrato che le aziende più efficienti sono quelle con dipendenti soddisfatti e sereni.

Un'azienda caratterizzata da benessere organizzativo è un'azienda dove:

- le persone "stanno bene", sono soddisfatte del proprio lavoro e si sentono efficaci;
- esiste un'attenzione percepita collettivamente di possibilità di sviluppo professionale;
- le persone si rendono conto che esiste un forte investimento su di loro;
- il clima è positivo e non emergono situazioni di disagio, nonostante i periodi di crisi, le necessità di cambiamento e i sacrifici richiesti,
- tutti i dipendenti sono motivati e coinvolti nelle attività aziendali.

Il corso guida i partecipanti alla **comprensione degli elementi che contribuiscono a creare una situazione di benessere organizzativo** all'interno del contesto lavorativo in cui operano e al suo

CONTENUTI

- La promozione del Benessere Organizzativo nei contesti aziendali
- Fattori oggettivi e percezione soggettiva del Benessere.
- Il modello sistemico applicato al Benessere Organizzativo.
- L'approccio multidimensionale alla Salute Organizzativa.

- Gestire le persone attraverso politiche di Benessere Organizzativo.
- Le chiavi del Benessere Organizzativo: coinvolgimento, partecipazione, motivazione.
- Come diffondere in azienda le chiavi del benessere organizzativo.
- Costruzione della mappa concettuale sul Benessere organizzativo.

RISULTATI ATTESI:

Al termine del corso ci si aspetta che il personale sappia riconoscere le tematiche legate al benessere organizzativo, sia in grado di mettere in atto strategie di coping. A livello aziendale si attende lo sviluppo del senso di appartenenza all'azienda e una maggiore partecipazione dei lavoratori alla vita dell'organizzazione.

METODOLOGIA DIDATTICA:

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa. Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA DEI CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 8 ORE

COSTO : € 160 + IVA a partecipante

€ 175 + IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

BRAINSTORMING

PREMESSA

Idee e coinvolgimento per risolvere i problemi o costruire i progetti. Una tecnica effervescente e vivace per un processo di continuo miglioramento. Favorisce la capacità di risoluzione dei problemi attraverso la generazione di idee nuove ed originali.

OBIETTIVI

Il corso si prefigge di far scoprire ai partecipanti il loro potenziale creativo, individuare ed eliminare i blocchi personali e collettivi alla creatività, conoscere ed applicare metodi e tecniche per generare nuove ed originali idee da trasferire nel contesto lavorativo.

CONTENUTI

- Cos'è il brainstorming
- Le regole di Osborn
- Il brainstorming nelle riunioni aziendali
- Pensiero convergente e divergente: le (la) due parti del cervello
- Cos'è la creatività: la persona creativa, la creatività come attitudine
- Come funziona la creatività: i cinque sensi
- Definizione del proprio profilo creativo
- Come sviluppare il proprio potenziale creativo
- Lo humor e la visualizzazione della creatività: potenti strumenti per rafforzare il proprio potenziale
- Il problem solving creativo: la sottile arte della ristrutturazione

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 320+ IVA a partecipante

€ 335+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

COACHING

PREMESSA

Oggi la figura del manager ha la possibilità di influire sulla prestazione dei collaboratori e del team attraverso un rinforzo delle proprie responsabilità e una **valorizzazione dei propri comportamenti metodologici**. In particolare l'attività di sviluppo del coaching è per il manager uno strumento importante per il **consolidamento delle competenze** dei propri dipendenti in modo che il team possa essere portato ad un livello di autonomia professionale con benefici per tutti i membri del gruppo e del manager stesso.

- Saper intendere ed utilizzare lo strumento del coaching in maniera corretta verso i collaboratori
- Saper identificare con convinzione i vantaggi reali e concreti del coaching andando oltre la 'moda dello strumento'
- Saper impostare e condurre un percorso di coaching in un contesto manageriale per ottenere dei risultati visibili
- Perfezionare la propria figura di responsabile per essere riconosciuto come un effettivo ed efficace Manager Coach

CONTENUTI

- ✓ Il coaching come strumento per la creazione e sviluppo del Team
- ✓ L'utilizzo del Coaching per lo sviluppo del Team
- ✓ Il T-Factor (fattore di talento) sviluppato attraverso il Coaching

METODOLOGIA DIDATTICA:

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA DEI CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

Strumenti

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 1.280 + IVA a partecipante

€ 1.300 + IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

GESTIONE DEL CONFLITTO

OBIETTIVI

Obiettivo è insegnare a **gestire i conflitti che all'interno di un gruppo di lavoro** si manifestano quando persone, che per la natura del loro lavoro dipendono l'uno dall'altro, come nel caso dei nostri amministrativi hanno punti di vista diversi, interessi o obiettivi diversi o addirittura contrastanti. Inoltre si insegnerà come, attraverso il conflitto, si può ottenere uno **stimolo del pensiero finalizzato alla ricerca dell'efficacia produttiva**. Infine obiettivo ultimo è di insegnare come evitare il lento deterioramento di un gruppo di lavoro.

CONTENUTI

- Il conflitto distruttivo
- Competizione -- competizione fra i membri del gruppo.
- Attenzione ai benefici del singolo -- i membri del gruppo sono più interessati ai loro benefici individuali rispetto a quelli del gruppo o dell'azienda.
- Approccio "win-lose" -- le decisioni e le soluzioni formulate sono a beneficio solo di uno o pochi membri del gruppo.
- Clima chiuso -- il gruppo non accetta commenti o spunti da persone che non fanno parte del gruppo stesso.
- Il conflitto costruttivo
- Cooperazione -- i membri del gruppo lavorano volentieri assieme; partecipano attivamente; è presente dialogo e rispetto reciproco; si respira un'aria di positività e costruttività.
- Attenzione ai benefici del gruppo

RISULTATI ATTESI

Il risultato atteso è un'evidente modifica delle dinamiche che tendono a deteriorare il clima aziendale; una modifica delle relazioni interpersonali che saranno più consapevoli e meno centrate sull'io. Ci si aspetta la creazione di un contesto in cui la maggior parte dei membri del gruppo non stanno sulla difensiva limitando l'espressione delle loro e delle altrui idee. Ci si attende una limitazione degli attacchi personali ed una aumento di una comunicazione più adeguata.

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

Il caso di studio completerà la formazione teorica permettendo ai partecipanti di confrontarsi con la pratica della gestione dei conflitti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE, MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA DEI CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 8 ORE

COSTO : € 160 + IVA a partecipante

€ 175 + IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

IL RICICLO CREATIVO

OBIETTIVI

Il Riciclo Creativo permette di **recuperare in modo creativo oggetti/materiali** che abitualmente gettiamo nella convinzione che abbiano terminato il loro ciclo di vita. Oggi il riciclo (creativo) assume un nuovo significato: l'**opposizione ad un mondo usa e getta** in cui tutto è progettato per la discarica, tramite la **riappropriazione delle proprie capacità manuali e creative**. Tale controtendenza del fai da te tesa alla riscoperta delle proprie capacità manuali si sta difatti facendo sempre più spazio, nella veste di un nuovo uomo artigiano. Tramite il riciclo creativo ci riavviciniamo al valore di ciò che acquistiamo o ci viene donato e prendiamo coscienza dell'impatto, spesso troppo celato, di un mondo fondato sull'usa e getta e sul tutto a portata di mano e al prezzo più stracciato. Il riciclo creativo è una pratica che può avere come obiettivo la realizzazione di **oggetti utili** e funzionali, oggetti **di decoro** senza una funzionalità intrinseca, ma creati per il puro gusto artistico ed estetico, e la creazione di **giocattoli**.

CONTENUTI

L'attività corsuale si propone di favorire una riflessione rispetto alle attività del riciclo creativo sviluppando le tecniche idonee a recuperare e riutilizzare materiali di scarto.

Il corso si propone di promuovere:

- L'attenzione allo scarto e allo spreco di materiali riutilizzabili;
- Lo sviluppo di competenze artistiche e creative;

La capacità di utilizzare questa attività nell'ambito dell'educazione.

I contenuti trattati nel modulo unico saranno i seguenti:

- I materiali di scarto: carta, plastica, lattine e stoffa
- Riutilizzare la stoffa e gli scampoli di tessuto.
- Realizzare oggetti con le lattine;
- La carta;
- Realizzare oggetti con la plastica;
- Insegnare le tecniche di riciclo;
- Il riciclo come strumento educativo.

RISULTATI ATTESI

Al termine del corso ci si aspetta che il personale abbia appreso alcune tecniche di base del riciclo creativo, utilizzando svariati materiali facilmente reperibili nella vita quotidiana. I partecipanti saranno messi in condizione di poter trasferire le proprie conoscenze a terzi, ed implementare tali tecniche nel lavoro educativo.

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale principalmente di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto.

Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE, MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA DEI CONTENUTI

Il docente potrà monitorare la corretta assimilazione dei contenuti da parte dei discenti mediante osservazione dei singoli partecipanti nei momenti previsti di simulazione, dibattito e discussione di casi.

In questo modo sarà possibile anche fornire eventuali chiarimenti o ulteriori spiegazioni, al fine di assicurare un buon livello di apprendimento da parte della classe.

DURATA : 24 ORE

COSTO : € 1.800 + IVA a partecipante

€ 1.830 + IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

IL RUOLO DELL'INDIVIDUO NELL' ORGANIZZAZIONE: DINAMICHE, COMPORTAMENTI E CAMBIAMENTO

OBIETTIVI

Il percorso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli strumenti per comprendere e gestire le dinamiche di comportamento individuale e collettivo e i processi di cambiamento all'interno delle organizzazioni.

Le lezioni, le discussioni di casi aziendali e le esercitazioni verteranno su temi inerenti gli individui, i gruppi e i processi organizzativi nei contesti di lavoro.

Nello specifico il corso mira alla comprensione del comportamento umano all'interno delle organizzazioni, fornendo concetti e strumenti operativi per migliorare le abilità operative e le proprie caratteristiche professionali, comprendere le nozioni fondamentali di comportamento organizzativo ed individuare approcci alla risoluzione di problemi attraverso la discussione in aula di casi rilevanti.

CONTENUTI

L'attività prevede lo sviluppo dei seguenti contenuti:

- Elementi fondamentali della struttura organizzativa
- Comportamento organizzativo: dimensioni e determinanti
- Il processo motivazionale
- Cultura, valori e apprendimento organizzativo
- Aspetti del comportamento organizzativo: leadership, decisione, negoziazione, comunicazione
- Conoscere e capire sé stessi e come i comportamenti influenzano la cultura organizzativa
- Le decisioni, i conflitti e la leadership nei gruppi
- Le metafore organizzative
- Il ruolo delle emozioni nella vita organizzativa
- Il clima organizzativo
- Il cambiamento organizzativo

RISULTATI ATTESI

Al termine del corso il partecipante saprà utilizzare strumenti operativi per migliorare le abilità operative e le proprie caratteristiche professionali. A livello aziendale si attende lo sviluppo del senso di appartenenza all'azienda e una maggiore partecipazione dei lavoratori alla vita dell'organizzazione.

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.
Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA DEI CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

Strumenti

DURATA : 8 ORE

COSTO : € 160 + IVA a partecipante
€ 175 + IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

INTELLIGENZA EMOTIVA

OBIETTIVI

Per avere successo nella vita in genere e nell'ambito lavorativo in particolare, non è sufficiente disporre di un elevato Quoziente Intellettivo o essere competenti da un punto di vista professionale; occorre anche poter disporre di quella che Daniel Goleman chiama **intelligenza emotiva**.

Quest'ultima si fonda su **due tipi di competenza, una personale - connessa al modo in cui controlliamo noi stessi - e una relazionale, legata al modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri**.

L'intelligenza emotiva, come descritta da Daniel Goleman, raggruppa una serie di caratteristiche ad esempio:

- la capacità di **motivare se stessi** e di continuare a perseguire un obiettivo nonostante le frustrazioni;
- la capacità di **controllare gli impulsi e rimandare la gratificazione**;
- la capacità di **modulare i propri stati d'animo** evitando che la sofferenza ci impedisca di pensare;
- la capacità di **essere empatici e di sperare**.

CONTENUTI

- Cos'è l'intelligenza emotiva
- Perché e' così importante nei contesti lavorativi
- Come fare a conoscere la propria intelligenza emotiva
- Come usare l'intelligenza emotiva per sviluppare la propria leadership
- Come usare l'intelligenza emotiva per migliorare le relazioni con i colleghi
- L'intelligenza emotiva applicata alla relazione con i clienti o gli utenti
- La pratica dell'intelligenza emotiva nelle altre relazioni: di aiuto, famigliari, ecc.
- Come iniziare un processo per sviluppare la propria intelligenza emotiva

RISULTATI ATTESI:

Al termine del corso ci si aspetta che il personale sappia riconoscere proprie emozioni, empatizzare con il prossimo, ascoltare e comunicare efficacemente i propri stati d'animo. I partecipanti saranno capaci di in grado di motivarsi e motivare gli altri nonchè di gestire i propri stati d'animo.

METODOLOGIA DIDATTICA:

La metodologia didattica applicata nel corso si basa su un rapporto equilibrato tra teoria e pratica e consente ai partecipanti, attraverso simulazioni su *case histories* reali, di acquisire competenze operative.

Attraverso una metodologia esperienziale, il corso intende favorire nei partecipanti la capacità di “rivedersi” nell’agire i propri ruoli all'interno del proprio gruppo di lavoro, sviluppando già in sede formativa un'attenzione ai propri comportamenti interattivi al fine di individuare aree di miglioramento e/o strategie di cambiamento.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.
Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA DEI CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

Strumenti

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 300 + IVA a partecipante

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

LA LEADERSHIP

PREMESSA

Leadership, management e comunicazione sono alla base di ogni project team di successo. La buona riuscita di un progetto dipende non solo da una corretta pianificazione delle attività e da un'adeguata applicazione delle tecniche ma ancora di più da una efficace gestione della risorsa umana e dagli aspetti comportamentali e relazionali legati ai gruppi. Ciò che viene richiesto al manager è una forte consapevolezza di sé, del proprio ruolo di leader ed un'elevata capacità di gestire sé stesso e gli altri.

OBIETTIVI

Il corso mette in evidenza come le attività quotidiane del leader possano influenzare il comportamento delle persone che gli stanno accanto, insegna ad utilizzare le tecniche di comportamento e di relazione più efficaci e idonee alle diverse situazioni aziendali. Inoltre sottolinea l'importanza di responsabilizzare i collaboratori e creare un clima aziendale basato sulla fiducia.

CONTENUTI

- (La project leader:) nuovi paradigmi di leadership
- Management e leadership
- Relazioni organizzative
- (Il gruppo di progetto:) i diversi ruoli all'interno del gruppo
- Creazione di un'identità comune
- Come motivare il team di progetto
- Riconoscere e far emergere talenti e bisogni individuali (tecniche per stimolare e motivare ogni membro del team)
- La comunicazione come risorsa strategica (: la comunicazione come processo, linee guida per una comunicazione efficace,)
- Come migliorare le tecniche comunicative
- Leadership e comunicazione
- (Gestire la risorsa umana:) il processo decisionale e quello di delega
- Utilizzo efficace di influenza e persuasione, gruppo e creatività, il problem solving, competizione e collaborazione nei gruppi
- Gestire i conflitti: conflitti tra i membri del team, collaboratori difficili, resistenza e criticità

METODOLOGIA DIDATTICA:

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.
Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 1200+ IVA a partecipante
€ 1215+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

LAVORO DI GRUPPO

PREMESSA

In un contesto competitivo e dinamico dove le organizzazioni devono essere sempre più competitive e vincenti è importante che vengano tenute in considerazione le idee di più persone, più teste che pensano contemporaneamente sono meglio di una. Il lavoro di gruppo è quello che in teoria dovrebbe riuscire meglio ad ottimizzare le competenze richieste, la difficoltà maggiore consiste nel far conciliare tanti menti.

OBIETTIVI

Il corso si prefigge di mettere in evidenza come il lavoro di gruppo consente di perseguire un cambiamento, che non si pone come risultato di un singolo individuo, bensì di un gruppo che insieme lavora, apportando un know-how specifico e giungendo a determinare un risultato ed un lavoro comune. Nell'ambito del team o gruppo di lavoro, si ha un costante transfer o scambio di conoscenze e di competenze, tale da integrare le reciproche lacune.

CONTENUTI:

- Le dimensioni di un gruppo
- Caratteristiche dei gruppi efficaci
- Come si coinvolge un gruppo
- Condizione per un buon funzionamento di un gruppo (obiettivi, regole, tempo)
- Gli obiettivi individuali e di gruppo
- Gli stili di leadership: il leader come 'integratore' e garante dei risultati aziendali
- Processo di negoziazione e di interdipendenza positiva all'interno di un gruppo
- Cosa significa cooperare, cosa significa competere
- Che tipo di comportamento bisogna adottare
- Comunicazione chiara e precisa
- Come risolvere in modo costruttivo i conflitti
- Chi e come prende la decisione finale
- I metodi di valutazione dei risultati e delle prestazioni

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.
Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 8 ORE

COSTO : € 960+ IVA a partecipante
€ 980 + IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

METODI AVANZATI DI COMUNICAZIONE

PREMESSA

Poiché nella vita quotidiana non è possibile non comunicare, in particolar modo all'interno di una realtà aziendale, a parità di competenze, ciò che fa la differenza è la capacità di comunicare efficacemente: con i propri superiori, con i propri clienti, in tutte le situazioni in cui ci si relaziona con altri. Ogni occasione di comunicazione richiede un comportamento "su misura" per trovare il modo, le parole e il tono più appropriato per rivolgersi al proprio interlocutore.

OBIETTIVI

Il corso ha lo scopo di far apprendere tecniche persuasive, potenziare le capacità descrittive, valorizzare le tecniche di comunicazione per avere dagli interlocutori risposta desiderata, ottenere l'attenzione da parte dell'interlocutore.

CONTENUTI

- Il potere delle parole, le parole del potere
- Utilizzare le parole a valenza positiva
- La parola come mezzo per creare immagini mentali
- Le tecniche di persuasione, convinzione
- Le tecniche di coinvolgimento
- Individuare le tipologie dei propri ascoltatori
- Il controllo e l'autodisciplina della propria gestualità
- L'uso corretto della voce
- Postura

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.
Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 1300+ IVA a partecipante
€ 1315+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

METODI E TECNICHE PER UNA CORRETTA COMUNICAZIONE TELEFONICA

PREMESSA

L'utilizzo del telefono ha una grande importanza in qualsiasi contesto aziendale per rendere le comunicazioni sempre più rapide ed efficaci.

Sempre più frequentemente anche la relazione cliente/azienda si svolge al telefono, è quindi importante trasferire alcune tecniche fondamentali per la negoziazione telefonica e migliorare l'utilizzo di questo strumento, arricchire le modalità e le occasioni della comunicazione umana.

OBIETTIVI

Il corso si pone l'obiettivo di far acquisire una sempre maggiore consapevolezza delle potenzialità e modalità di utilizzo di questo strumento. Il corso cercherà di mettere in luce cosa succede quando lo strumento telefonico, viene utilizzato in modo superficiale e/o inappropriato.

In particolare il personale coinvolto acquisirà una formazione nell'ambito della comunicazione verbale e non verbale, con la fondamentale necessità di sviluppare le capacità relazionali e comunicative nella funzione di relazioni con il pubblico e nella gestione di gruppi di lavoro.

Il personale coinvolto sarà quello che quotidianamente è a contatto con l'esterno attraverso l'ausilio telefonico

CONTENUTI

- Elementi di psicologia al fine di sviluppare la conoscenza di se stessi per conoscere gli altri.
- Le regole della professionalità
- Tecniche per una comunicazione efficace
- Conoscere il proprio stile relazionale e l'importanza della "prima impressione"
- Riconoscere e gestire lo stile del nostro interlocutore
- Il linguaggio positivo (attenzione alle espressioni negative, alle affermazioni dubitative, alle frasi tappa buchi etc.)
- L'utilizzo positivo delle obiezioni
- Il feed back
- Ottimizzare l'uso della voce
- Gli strumenti utili (per una conversazione telefonica di qualità (uso di materiale cartaceo, data base, postazione di lavoro, analisi dell'ambiente di lavoro))
- La scelta di un linguaggio adeguato
- Fare e ricevere (delle) telefonate
- Gestire le telefonate in entrata e in uscita: (gestire le attese e le obiezioni)
- Fare da filtro tra il chiamante e il ricevente

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 1300+ IVA a partecipante

€ 1315+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

PUBLIC SPEAKING

OBIETTIVI

Il corso si prefigge di fare apprendere le tecniche di preparazione, costruzione e presentazione di un discorso, gestire in modo ottimale il tempo a disposizione, affrontare situazioni polemiche, apparire fiduciosi e a proprio agio. Saranno inoltre utilizzate tecniche di improvvisazioni teatrali utili al relatore. L'ausilio della video camera consentirà di verificare concretamente le abilità acquisite a fine corso.

CONTENUTI

- Come definire gli obiettivi e i contenuti
- Come preparare un chiaro punto d'azione
- Come ottenere l'attenzione dell'uditorio
- L'uso della parola, voce: tono, volume e ritmo
- Utilizzare al meglio il tempo a disposizione
- Essere incisivi e disinvolti per arrivare all'obiettivo
- (Fase di preparazione: determinare obiettivi, definire aspettative e strutturare la presentazione
- Creare e utilizzare con efficacia gli appunti)
- Controllare le emozioni e lo stress
- Lo stile della presentazione: i diversi tipi di comunicazione
- Adattare il proprio stile al pubblico
- (Utilizzare efficacemente la voce: tono, volume e ritmo)
- Tecniche di improvvisazione teatrale (esercitazione)
- (Utilizzare l'arte del gesto, postura e movimento)
- Persuadere il pubblico e far passare il concetto
- Vendere efficacemente le proprie idee
- Gestire grandi gruppi
- Porre domande, rispondere a domande e coinvolgere il pubblico
- Affrontare i membri più vivaci del gruppo
- Fare leva sugli interessi del pubblico

RISULTATI ATTESI

Al termine del corso il personale sarà in grado di preparare un discorso in funzione delle persone che lo ascolteranno, di disporre gli ascoltatori, di muoversi di fronte a loro, di modulare la voce, di risvegliare in tutti in un preciso momento l'attenzione, per scolpire in loro il messaggio che intende trasmettere, superando la paura e controllando l'emotività, imparando a gestire le emozioni e a crearle negli ascoltatori.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Per ognuna delle tre fasi è prevista un'esercitazione pratica di ogni singolo partecipante con video ripresa e feedback del gruppo e del Trainer.

A fine seminario verrà consegnato ad ogni partecipante il video e le schede feedback delle proprie prove pratiche.

VERIFICA DEI CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 1100 + IVA a partecipante

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

SCRIVERE IN MODO SEMPLICE E INCISIVO

PREMESSA

E' sempre più difficile in una realtà frenetica e sempre più tecnologica come questa scrivere in modo corretto e nello stesso tempo incisivo, questo perché si è ormai abituati a comunicare via e-mail, come si sa con un linguaggio distorto, oppure con standard di comunicazione scritta troppo rigidi rispetto alle caratteristiche del destinatario interno o esterno, perché legati a logiche consolidate esclusivamente interne o a mancanza di conoscenza. Un testo scritto deve essere innanzitutto calibrato sulle caratteristiche del target che può differenziarsi in base a molteplici livelli di conoscenza e specializzazione sull'argomento, ma anche su differenti livelli di motivazione a farsi influenzare dalla comunicazione da voi approntata.

OBIETTIVI

Il corso si prefigge di far superare il timore del foglio bianco, cogliere l'attenzione di chi legge, utilizzare una terminologia e caratteri appropriati a seconda dei destinatari, bilanciare completezza, precisione e sinteticità in funzione degli obiettivi.

CONTENUTI

- Il modello di riferimento nella comunicazione scritta efficace
- Un approccio razionale alla scrittura di testi
- Scadenziare gli argomenti, stabilire le priorità
- Tipologie di testi e loro caratteristiche: comunicazioni, note interne, relazioni, rapporti, resoconti, lettere, promemoria e proposte
- Come evitare banalità, ridondanze, genericità
- Come prendere appunti
- Come ed in quali occasioni servirsi dell'E-mail in azienda
- Saper gestire al meglio i messaggi di posta elettronica in entrata ed in uscita

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa. Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 1000+ IVA a partecipante
€ 1020+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

SELEZIONE DEL PERSONALE

PREMESSA

L'attività di selezione, difficilmente oggi viene demandata al solo Responsabile del Personale ma coinvolge ormai anche altri responsabili delle diverse aree aziendali. Attraverso il corso sarà possibile acquisire gli skill fondamentali per svolgere con serietà e competenza la selezione.

OBIETTIVI

Il corso consentirà di apprendere/indicare gli strumenti oggettivi per definire le job description e individuare le caratteristiche e la propensione del candidato.

CONTENUTI

- Come definire le competenze del candidato
- Come definire il profilo motivazionale del candidato (requisiti caratteriali, qualità per entrare nel gruppo)
- Esaminare il curriculum vitae, ponendo l'accento sulle motivazioni che hanno spinto il candidato a proporsi
- Prepararsi al colloquio -come scegliere l'ambiente dove svolgere il colloquio e quali caratteristiche deve avere
- Quale criterio usare per la sequenza delle domande
- Che tipo di rapporto creare con il candidato
- Gestire la comunicazione non verbale durante il colloquio
- Apprendere le tecniche di ascolto
- Gestire efficacemente le domande
- Come prendere appunti e loro funzione
- Stilare una valutazione completa come base per una decisione finale
- Valutare obiettivamente il candidato
- Il processo decisionale: quanto peso dare alle prime impressioni
- Come prendere la decisione finale

METODOLOGIA DIDATTICA:

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 24 ORE

COSTO : € 1550 + IVA a partecipante
€ 1570+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

STILI DI COMUNICAZIONE

PREMESSA

Il successo della comunicazione non dipende soltanto dalla ricettività del nostro interlocutore ma anche dalla chiarezza con la quale viene trasmesso un messaggio. Comunicare nella vita di tutti i giorni in ogni ambiente che frequentiamo è essenziale, in azienda occorre far sì che la nostra comunicazione sia efficace e produttiva allo stesso momento per esprimere al meglio la nostra professionalità e per raggiungere gli obiettivi desiderati. Per utilizzare in modo corretto la comunicazione, al fine di attuare una reale condivisione e partecipazione di messaggi, il singolo oratore deve conoscerne le diverse forme. Ciascuno deve essere a conoscenza degli errori da evitare, deve saper gestire i diversi rumori che influiscono sul processo comunicativo, deve saper interpretare i diversi feed back che ci arrivano.

OBIETTIVI

Il corso propone tecniche e strumenti pratici ed applicabili per ogni situazione organizzativa al fine di valorizzare al massimo la comunicazione verbale e non. Permette di conoscere gli stili comunicativi per poter meglio influenzare ogni situazione a proprio vantaggio.

CONTENUTI

- Il concetto di comunicazione
- La comunicazione interpersonale
- La comunicazione interattiva
- Il modello pragmatico della comunicazione
- La comunicazione verbale e non verbale (diverse forme della comunicazione: verbale e non)
- Perché è importante comunicare
- I benefici della comunicazione
- Comunicare a singole persone
- Comunicare a gruppi di persone
- Il controllo delle emozioni
- L'utilizzo di un linguaggio adeguato
- L'importanza dell'ascolto
- Riconoscere, gestire ed influenzare il proprio interlocutore
- Preparare il piano di comunicazione con l'allenamento

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno,

prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa. Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 24 ORE

COSTO : € 1600+ IVA a partecipante
€ 1620+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

STRESS DA LAVORO CORRELATO

OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è quello di approfondire le tematiche relative allo stress e al burn-out e di stimolare riflessioni sui vissuti della propria esperienza lavorativa. Inoltre, saranno obiettivi del corso accrescere la consapevolezza delle specificità e delle difficoltà legate al ruolo sanitario, potenziare la capacità di riconoscere e gestire le emozioni correlate al *burn-out*, valorizzare le competenze e le risorse personali, d'equipe ed organizzative e promuovere le abilità di adattamento da utilizzare per ridurre lo stress.

CONTENUTI

- La percezione di sé e dell'altro;
- Il bisogno di approvazione;
- La Fiducia: fidarsi ed affidarsi;
- La verbalizzazione del vissuto;
- Come trasformare le domande in asserzioni;
- Come sciogliere nodi, tensioni e contratture;
- Il punto di vista e la flessibilità;
- Le emozioni come linguaggio positivo.
- Il linguaggio del corpo;
- Il corpo e l'immagine di sé;
- L'autopresentazione;
- Dalla frustrazione all'autostima;
- Stabilire un contatto positivo;
- Affrontare l'insoddisfazione;
- Esprimere e rielaborare le emozioni negative;
- Caratteristiche personali positive e qualità dell'interazione.

RISULTATI ATTESI:

Al termine del corso ci si aspetta che il personale sappia riconoscere le tematiche legate allo stress e al *burn-out*, sappia individuare e gestire i fattori di rischio, abbia una maggiore consapevolezza circa la specificità e la difficoltà legate al ruolo sanitario, abbia imparato gestire le emozioni correlate al *burn-out*, abbia interiorizzato gli strumenti teorici e pratici per la gestione dello stress e del *burn-out*, abbia acquisito le abilità di adattamento da utilizzare per ridurre lo stress.

METODOLOGIA DIDATTICA:

La metodologia didattica applicata nel corso si basa su un rapporto equilibrato tra teoria e pratica e consente ai partecipanti, attraverso simulazioni su *case histories* reali, di acquisire competenze operative.

Attraverso una metodologia esperienziale, il corso intende favorire nei partecipanti la capacità di “rivedersi” nell’agire i propri ruoli all'interno del proprio gruppo di lavoro, sviluppando già in sede formativa un'attenzione ai propri comportamenti interattivi al fine di individuare aree di miglioramento e/o strategie di cambiamento.

STRUMENTI, ATTREZZATURE, MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa. Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

Verifica dei contenuti

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 8 ORE

COSTO : € 340 + IVA a partecipante

€ 355 + IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

STRUMENTI DI MANAGEMENT PER NEO MANAGER

PREMESSA

Per i Manager di nuova nomina che devono acquisire competenze manageriali e capacità gestionali rappresenta una questione essenziale per raggiungere gli obiettivi prefissati dalla direzione.

OBIETTIVI FORMATIVI

Adottare stili di leadership in linea con la responsabilità del proprio ruolo, acquisire metodi e tecniche per attivare una comunicazione efficace all'interno del proprio team e dell'azienda. Implementare modelli manageriali di valutazione della performance dei propri collaboratori.

CONTENUTI

- Il ruolo del manager in azienda
- Identità individuale e collettiva
- Individuare il proprio contesto organizzativo e le mappe comportamentali
- Come conoscere se stessi e la propria squadra
- Come percepire le aspettative (attese e percezioni individuali,)
- Analisi delle motivazioni (individuare le differenti personalità, persuasione e seduzione).
- Come guidare la propria squadra: comunicazione o relazione (la gestione efficace delle riunioni, la comunicazione interna,)
- Quando fare il capo e quando il leader
- I diversi stili di leadership
- Come migliorare se stessi ed i collaboratori: tracciare i punti di crescita dei collaboratori
- Come fissare gli obiettivi (individuali e di gruppo) in modo chiaro
- Come e perchè favorire il gioco di squadra
- I diversi stili di coaching: (che cos'è, perché e quando fare il coaching, quale stile di coaching adottare)

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa. Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 32 ORE

COSTO : € 2200+ IVA a partecipante
€ 2230 + IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

TECNICHE DI ASSERTIVITA'

PREMESSA:

Chi si trova a rivestire diversi ruoli all'interno dell'azienda, assume un sempre maggiore numero di responsabilità nei confronti di collaboratori, assistenti e colleghi. E' necessario un continuo consolidamento del proprio comportamento lavorativo. Ciò significa che nelle situazioni quotidiane risulta fondamentale affinare la propria immagine professionale per raggiungere e mantenere i seguenti obiettivi: rinforzare il proprio ruolo attraverso comportamenti positivi e propositivi, applicare costantemente relazioni costruttive con l'ambiente circostante; conservare in maniera continua il controllo di se stesse malgrado stress e situazioni delicate.

OBIETTIVI

Il corso si prefigge di rendere più sicuri i partecipanti, sia sul piano professionale che su quello personale, controllare assertivamente le emozioni e sviluppare le capacità personali.

Le tecniche di assertività, applicate correttamente, aiuteranno ad essere meno stressati, a guadagnare il rispetto degli altri, a gestire i problemi e a comunicare con efficacia con chi si ha di fronte.

CONTENUTI

- Definire e comprendere il concetto di assertività
- La differenza tra assertività, aggressività e comportamento non assertivo
- Capire come aumentare la fiducia in se stessi
- Analizzare varie tecniche per aumentare l'assertività: immagine di sicurezza attraverso abbigliamento e aspetto, utilizzo di un vocabolario e di un linguaggio adatto
- Controllare le proprie emozioni
- Identificare il proprio stile di comunicazione
- Comunicare con assertività: far passare con chiarezza il proprio messaggio anche con l'ausilio della comunicazione non verbale
- Proporre nuove soluzioni ai problemi: concetto di problem solving
- Assertività nel gestire le persone difficili
- Ascoltare le (altrui) opinioni altrui
- Dire No senza irritare l'interlocutore
- Come difendere la propria opinione senza influenzare le decisioni altrui

METODOLOGIA DIDATTICA:

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno, prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 1300+ IVA a partecipante

€ 1320+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio

TELEMARKETING

PREMESSA

L'utilizzo del telefono quale strumento efficace di vendita è possibile solo se le risorse sono preparate e formate. Nel telemarketing (tele-marketing), le aziende sono chiamate a creare una relazione personalizzata con ciascuno dei propri contatti in modo da fornire un prodotto/servizio fatto su misura.

Chi utilizza il telefono come strumento di vendita deve essere in grado di instaurare con l'interlocutore, in breve tempo, (lo strumento telefono, deve riuscire ad instaurare con l'interlocutore) un rapporto empatico tale da trasformare ogni contatto in un possibile momento di vendita. Il Telemarketing rappresenta il più efficace strumento di direct marketing applicabile a qualsiasi strategia di vendita di prodotti e/o servizi

OBIETTIVI

Predisporre tutti gli strumenti per impostare e gestire con professionalità la telefonata.
Apprendere (Utilizzare) le tecniche di ascolto attivo al fine di saper "pilotare" una telefonata

CONTENUTI

- Il (concetto di) telemarketing e la sua storia
- Il telefono quale (come) strumento di vendita
- (Le strategie) Caratteristiche della comunicazione telefonica
- (Predisporre tutti) gli strumenti per una comunicazione efficace
- Come vendere la propria immagine aziendale
- Definire gli obiettivi della telefonata
- Effettuare ricerche di mercato
- Raccogliere le idee prima di telefonare
- Come superare il filtro o la barriera di ingresso
- Tecniche per suscitare interesse nei primi secondi di conversazione (:presentazione dei prodotti e servizi della propria azienda)
- (Il posizionamento del prodotto/servizio)
- (Come comportarsi nel caso in cui il cliente non fosse interessato:) Come gestire un rifiuto, (le obiezioni e l'indifferenza), come renderlo utile
- Come comportarsi nel caso il cliente sia interessato
- Fissare ed organizzare appuntamenti
- Gestire ed aggiornare il data base

METODOLOGIA DIDATTICA

L'attività si avvale di lezioni frontali, integrate con momenti di discussione e confronto. Durante le lezioni il docente farà da supervisione e guida nelle discussioni che emergeranno,

prendendo spunto dalle osservazioni poste dai discenti per orientare il seguito della lezione e soddisfare a pieno le esigenze formative dei discenti.

STRUMENTI, ATTREZZATURE E MATERIALE DIDATTICO

Per un corretto ed efficace svolgimento della formazione, gli strumenti che verranno utilizzati saranno: PC e videoproiettore, lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa.

Sarà inoltre possibile consultare il materiale portato in visione dal docente durante la lezione.

VERIFICA CONTENUTI

Il docente verificherà il grado di apprendimento dei partecipanti, mediante somministrazione di test finale, fornendo eventuali chiarimenti aggiuntivi, al fine di garantire un pieno apprendimento da parte dei partecipanti dei contenuti proposti.

DURATA : 16 ORE

COSTO : € 1050+ IVA a partecipante

€ 1075+ IVA a partecipante con crediti ECM

LUOGO: presso una delle nostre sedi di Milano o Busto Arsizio