

Catalogo Formativo  
**COMPETENZE DI BASE  
FONDIMPRESA**



## INDICE CORSI

### Area Lingue

— First steps in English - Corso introduttivo alla lingua .....	pag. 3
— Francese per principianti - Inizia a parlarlo .....	pag. 4
— English Intermediate .....	pag. 5
— Français Intermédiaire - Approfondisci la lingua .....	pag. 6
— Español Pro - Perfeziona il tuo spagnolo .....	pag. 7
— Italiano Intermedio - Perfeziona la lingua .....	pag. 8
— Advanced English Skills - Sviluppa la tua eccellenza .....	pag. 9
— Français Avancé - Porta il tuo francese al massimo .....	pag. 10

### Area Digitalizzazione

— La gestione dei dati con Excel - Livello Intermedio .....	pag. 11
— La gestione dei dati con Excel - Livello Avanzato .....	pag. 12
— Outlook Power User - Corso avanzato per migliorare la tua produttività .....	pag. 13
— Presentazioni efficaci con Power Point .....	pag. 14
— AI e Innovazione - Come utilizzare l'Intelligenza Artificiale nella tua professione .....	pag. 15

### Area Soft Skills

— Tecniche di Gestione dello Stress per il benessere lavorativo .....	pag. 16
— Tecniche di Comunicazione interpersonale .....	pag. 17
— Public Speaking - Rendi vincenti le tue idee .....	pag. 18
— Tecniche di Negoziazione .....	pag. 19
— Customer Care e Gestione del Cliente .....	pag. 20
— Tra Conflitto e Collaborazione - il Metodo Sistemico per una gestione creativa delle diversità .....	pag. 21
— Problem Solving creativo e Decision Making .....	pag. 22
— Time Management - La gestione del tempo e delle priorità .....	pag. 23

### Area Organizzativa

— Finance per Non Finance Manager .....	pag. 24
— Tecniche di Project Management .....	pag. 25
— La Qualità dei Processi Organizzativi .....	pag. 26

## Area Lingue

# FIRST STEPS IN ENGLISH - CORSO INTRODUTTIVO ALLA LINGUA

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Una delle principali caratteristiche dello scenario economico odierno è il fenomeno della globalizzazione e dell'internazionalizzazione dei mercati. Il contesto di riferimento, all'interno del quale operano le imprese, è contraddistinto dall'integrazione, da movimenti continui di persone, merci e capitali e da una centralità della tecnologia e della digitalizzazione dei processi. All'interno di questo scenario, l'inglese rappresenta la lingua internazionale per eccellenza, nonché la più diffusa e parlata a livello business ed espressione dell'evoluzione tecnologica e digitale. Essa si configura come un elemento chiave per le aziende che vogliono rimanere competitive, aspirando ad un modello organizzativo basato su personale qualificato, anche dal punto di vista delle competenze linguistiche.

Il corso **First Steps in English** si propone di fornire ai partecipanti le nozioni essenziali della lingua inglese assimilabili ad un livello base.

Nello specifico, al termine del percorso formativo, i lavoratori saranno in grado di:

- comprendere e utilizzare frasi semplici ed espressioni familiari di uso quotidiano;
- presentarsi e presentare altre persone;
- descrivere sé stessi ed il proprio contesto lavorativo;
- fare domande e rispondere all'interlocutore con concetti semplici;
- ottenere informazioni;
- interagire con il proprio interlocutore conducendo conversazioni di tipo basilare utilizzando un vocabolario semplice.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti moduli:**

### **Modulo 1 - Grammatica**

- Gli articoli
- I numeri
- Gli aggettivi
- I pronomi
- Le preposizioni
- Gli avverbi
- I tempi verbali
- Le frasi interrogative e negative

### **Modulo 3 - Conversation**

- Presentarsi
- Descrivere sé stessi e gli altri
- Fornire indicazioni
- Chiedere informazioni

### **Modulo 2 - Writing, reading and listening**

- Ascolto e comprensione di audio e brani semplici
- Lettura di testi ed articoli semplici
- Scrittura di brevi testi semplici
- Approfondimento sui vocaboli

I docenti sono madrelingua e professionisti altamente qualificati e di pluriennale esperienza nella materia trattata. Inoltre, le aule potranno servirsi del supporto di un tutor didattico che si occuperà di supervisionare le attività formative in itinere.

## Area Lingue

# FRANCESE PER PRINCIPIANTI - INIZIA A PARLARLO

**Durata complessiva corso** - 20 ore

L'obiettivo del corso **Francese per Principianti** è quello di portare l'Allievo ad una conoscenza basilare, ma organica, della lingua francese; alla fine del corso, pertanto, l'Allievo avrà assimilato le principali strutture grammaticali della lingua e sarà in grado di esprimere in forma orale e scritta semplici concetti di argomento professionale, nonché di comprendere semplici conversazioni e brevi testi scritti.

Alla fine del livello, lo studente è capace di:

- riuscire a capire espressioni e parole di uso frequente di carattere personale e/o professionale e il contenuto di messaggi orali reali brevi, semplici e chiari;
- riuscire a leggere testi brevi e semplici e a trovare informazioni specifiche e prevedibili relativa alla vita quotidiana, e-mail, cartoline e brevi lettere personali;
- riuscire a comunicare affrontando compiti semplici e quotidiani che richiedano solo uno scambio semplice e diretto di informazioni, riuscire a partecipare a conversazioni semplici;
- riuscire a prendere semplici appunti e a scrivere brevi messaggi su argomenti riguardanti bisogni immediati (lettere o e-mail, cartoline, compilare questionari).

### Contenuti del corso:

#### Elementi di Grammatica

- Gli Aggettivi Possessivi
- I Pronomi Possessivi
- Il Comparativo e il Superlativo
- Accordo del Genere e del Numero
- Proposizione Negativa
- Proposizione Interrogativa
- Pronomi Personali
- Il Verbo: le forme verbali regolari e irregolari
- Verbi riflessivi
- Coniugazione del verbo: l'Imperativo (Impératif)
- Coniugazione del verbo: l'Imperfetto (Imparfait)
- Coniugazione del verbo: il Passato Prossimo (Passé Composé)
- Coniugazione del verbo: il Futuro (Futur)
- Uso dei tempi verbali

#### Produzione orale e scritta

- Lettura e produzione di racconti di carattere narrativo
- Lettura e produzione di testi di carattere narrativo ed espositivo-argomentativo
- Discussione su argomenti di attualità e di cultura francese riguardanti vari materiali autentici

## Area Lingue

# ENGLISH INTERMEDIATE

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Una delle principali caratteristiche dello scenario economico odierno è, senza dubbio, il fenomeno della globalizzazione e dell'internazionalizzazione dei mercati. Il contesto di riferimento, all'interno del quale operano le imprese, è contraddistinto dall'integrazione, da movimenti continui di persone, merci e capitali e da una centralità della tecnologia e della digitalizzazione dei processi. All'interno di questo scenario, l'inglese rappresenta la lingua internazionale per eccellenza, nonché la più diffusa e parlata a livello business ed espressione dell'evoluzione tecnologica e digitale. Essa si configura come un elemento chiave per le aziende che vogliono rimanere competitive, aspirando ad un modello organizzativo basato su personale qualificato, anche dal punto di vista delle competenze linguistiche.

Il corso **English Intermediate** si propone di fornire ai discenti le conoscenze necessarie ad avviare un'azione comunicativa di livello intermedio, attraverso l'assimilazione di strutture linguistiche più articolate e complesse, e di ampliare in maniera significativa la padronanza del lessico di riferimento.

Nello specifico, al termine del percorso formativo, i lavoratori saranno in grado di:

- comunicare oralmente in lingua inglese in maniera soddisfacente;
- produrre testi scritti utilizzando un linguaggio strutturato;
- comprendere conversazioni maggiormente articolate;
- interagire con relativa scioltezza e spontaneità.

Gli obiettivi di apprendimento del corso sono i seguenti:

- incrementare le conoscenze linguistiche possedute dai partecipanti al fine di rafforzarne l'occupabilità ed il valore in azienda;
- contribuire allo sviluppo di nuove conoscenze e abilità al fine di favorire l'adattabilità, la flessibilità e la capacità comunicativa dei lavoratori nel contesto nazionale ed internazionale di riferimento;
- migliorare la qualità della prestazione professionale, in modo da risultare in linea con l'evolversi delle richieste di mercato e con uno scenario economico sempre più globalizzato.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti moduli:**

### Modulo 1 - Grammatica

- I tempi verbali
- I verbi regolari e irregolari
- I verbi modali
- Le frasi ipotetiche
- I wish, I hope, if only
- Il discorso diretto e indiretto

### Modulo 3 - Conversation

- Parlare di argomenti strutturati
- Descrivere situazioni e contesti complessi

### Modulo 2 - Writing, reading and listening

- Ascolto e comprensione di brani strutturati
- Lettura di testi articolati
- Scrittura di brevi testi complessi
- Approfondimento sui vocaboli

I docenti sono madrelingua e professionisti altamente qualificati e di pluriennale esperienza nella materia trattata. Inoltre, le aule potranno servirsi del supporto di un tutor didattico che si occuperà di supervisionare le attività formative in itinere.

## Area Lingue

# FRANÇAIS INTERMÉDIAIRE - APPROFONDISCI LA LINGUA

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Il corso di **Lingua Francese – Livello Intermedio** permette allo studente di comunicare più liberamente in situazioni professionali relativamente complesse, utilizzando delle strutture grammaticali più avanzate ed un lessico già abbastanza esteso. Lo sviluppo delle competenze di comprensione ed espressione consente allo studente di interagire in modo ormai autonomo.

Il corso prende a riferimenti i livelli del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER): LIVELLO INTERMEDIO.

Alla fine del livello, lo studente è capace di:

- comprendere i punti essenziali di messaggi chiari in lingua standard su argomenti familiari che affronta normalmente al lavoro, a scuola, nel tempo libero, ecc.;
- affrontare molte situazioni che si possono presentare nella pratica professionale quotidiana;
- produrre testi semplici e coerenti su argomenti che le sono familiari o sono di suo interesse.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti moduli:**

### Modulo 1 - Programma di Grammatica

- L'imperfetto e il passé composé
- Il futuro e il condizionale
- Approfondimento del modo imperativo
- Le frasi ipotetiche
- La forma passiva
- Morfologia ed uso dei tempi verbali del congiuntivo (presente, passato, imperfetto e trapassato)
- Proposizioni subordinate
- Espressione della volontà, ipotesi, probabilità, supposizione, causa, conseguenza, tempo, finalità, modo, concessione e condizione
- Perifrasi verbali più frequenti

### Modulo 2 - Programma di lingua scritta

- Lettura e produzione di testi di carattere professionale
- Lettura e produzione di testi di carattere professionale

### Modulo 3 - Programma di lingua orale

- Conversazione



## Area Lingue

# ESPAÑOL PRO - PERFEZIONA IL TUO SPAGNOLO

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Il corso di **Lingua Spagnola Avanzato Business** è adatto per utenti avanzati che hanno già una buona conoscenza della lingua spagnola e vogliono migliorare le loro competenze soprattutto nell'utilizzo della lingua a livello professionale.

Alla fine del livello, lo studente è capace di:

- comprendere un'ampia varietà di testi estesi e con un certo livello d'esigenza, così come riconoscere significati impliciti;
- saper esprimersi in maniera fluida e spontanea senza mostrare segni evidenti di sforzo per trovare l'espressione adeguata;
- riuscire a fare un uso flessibile ed efficace della lingua per fini professionali;
- essere in grado di produrre testi chiari, ben strutturati e dettagliati su temi di una certa complessità, mostrando un uso corretto dei meccanismi di organizzazione, articolazione e coesione del testo.

### Contenuti del corso:

#### Area Grammaticale

- Differenze ed uso di preposizioni
- Locuzioni verbali per esprimere durata (Hace...que, desde hace..., llevar + gerundio)
- Differenze d'uso tra Pretérito Perfecto e Pretérito Indefinito
- Subordinate temporali
- Imperativo affermativo e negativo dei verbi regolari ed irregolari
- Congiuntivo dei verbi regolari ed irregolari
- Forme per esprimere ciò che è neutro
- Aggettivi, pronomi ed avverbi indefiniti
- Revisione e completamento dei tempi futuro e condizionale
- Subordinate ipotetiche di 1°, 2° e 3° tipo

#### Area produzione orale e scritta

- Scrivere in modo chiaro e professionale rapporti e mail, messaggi brevi o complessi
- Affinare la sensibilità linguistica al tono adatto ad ogni diverso contesto
- Percepire in modo corretto il valore semantico dei termini
- Impadronirsi dei significati sottili e simbolici
- Redigere testi in un linguaggio appropriato ad ogni contesto aziendale
- Simulazioni ed esercitazioni tratte dalle attività aziendali
- Strutturare una conversazione telefonica
- Prendere e trasmettere messaggi telefonici
- Prendere accordi a distanza
- Essere efficaci nella comunicazione mediata
- Affrontare le telefonate più articolate

## Area Lingue

# ITALIANO INTERMEDIO - PERFEZIONA LA LINGUA

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Il corso **Italiano Intermedio** ha l'obiettivo di approfondire e migliorare la conoscenza della lingua italiana delle persone non italofone che vivono in Italia ma che possiedono già le nozioni base della lingua italiana. Saranno esaminate le strutture linguistiche e grammaticali in modo da poter aumentare le capacità di comprensione e di comunicazione.

Il corso è strutturato per ambiti tematici, con l'ausilio di immagini, in modo da agevolare la comprensione. Sia il lessico che le strutture grammaticali sono introdotte attraverso dialoghi o testi che fanno riferimento a situazioni reali di vita professionale e quotidiana.

L'allievo sarà in grado di comprendere chiaramente i punti principali di testi scritti in lingua standard se trattano questioni che sono di sua conoscenza, si tratti di situazioni di lavoro, di studio o relative al tempo libero. Sa farsi comprendere nella maggior parte delle situazioni che potrebbero insorgere durante un viaggio in zone in cui si utilizza la lingua. È capace di scrivere testi coerenti su temi a lui familiari o d'interesse personale. Può descrivere esperienze, avvenimenti, desideri e aspirazioni, così come giustificare brevemente le sue opinioni o spiegare i propri progetti.

### Contenuti del corso:

#### Area Grammaticale

- ARTICOLI DETERMINATIVI: quando non si usano
- IL NOME: eccezioni e particolarità
- L'ALTERAZIONE: l'alterazione di nomi, aggettivi e avverbi
- GLI AGGETTIVI: aggettivi indefiniti
- COMPARATIVI E SUPERLATIVI: comparativi, comparativi irregolari, superlativi, superlativi irregolari, altri modi di formare comparativi e superlativi, verbi seguiti da preposizioni
- PRONOMI: pronomi interrogativi, pronomi indefiniti, espressioni con ci e ne, i pronomi combinati, i pronomi relativi, verbi pronominali
- IL FUTURO: futuro semplice per ipotesi e deduzioni, futuro composto per ipotesi e deduzioni, altri usi
- IL PASSATO REMOTO: il passato remoto, il trapassato remoto
- L'IMPERATIVO: l'imperativo per il lei, contrasto tu/lei

#### Area produzione orale e scritta

- Scrivere in modo chiaro e professionale mail, messaggi brevi o complessi
- Affinare la sensibilità linguistica al tono adatto ad ogni diverso contesto
- Percepire in modo corretto il valore semantico dei termini
- Redigere testi in un linguaggio appropriato ad ogni contesto aziendale
- Simulazioni ed esercitazioni tratte dalle attività aziendali
- Strutturare una conversazione telefonica
- Prendere e trasmettere messaggi telefonici

## Area Lingue

# ADVANCED ENGLISH SKILLS - SVILUPPA LA TUA ECCELLENZA

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Una delle principali caratteristiche dello scenario economico odierno è il fenomeno della globalizzazione e dell'internazionalizzazione dei mercati. Il contesto di riferimento, all'interno del quale operano le imprese, è contraddistinto dall'integrazione, da movimenti continui di persone, merci e capitali e da una centralità della tecnologia e della digitalizzazione dei processi. All'interno di questo scenario, l'inglese rappresenta la lingua internazionale per eccellenza, nonché la più diffusa e parlata a livello business ed espressione dell'evoluzione tecnologica e digitale. Essa si configura come un elemento chiave per le aziende che vogliono rimanere competitive, aspirando ad un modello organizzativo basato su personale qualificato, anche dal punto di vista delle competenze linguistiche.

Il corso **Advanced English Skills** si propone di fornire ai partecipanti le nozioni della lingua inglese assimilabili ad un livello avanzato, tale da poter gestire qualsiasi tipo di situazione comunicativa ad elevata complessità.

Nello specifico, al termine del percorso formativo, i lavoratori saranno in grado di:

- comprendere e alimentare lunghe conversazioni in modo flessibile ed efficace;
- redigere testi avanzati e specialistici;
- formulare idee e opinioni complesse;
- riassumere informazioni provenienti da diverse fonti, sia parlate che scritte, ristrutturando gli argomenti in una presentazione coerente;
- utilizzare un vocabolario ricco e completo.

Gli obiettivi di apprendimento del corso sono i seguenti:

- incrementare le conoscenze linguistiche possedute dai partecipanti al fine di rafforzarne l'occupabilità ed il valore in azienda;
- contribuire allo sviluppo di nuove conoscenze e abilità al fine di favorire l'adattabilità, la flessibilità e la capacità comunicativa dei lavoratori nel contesto nazionale ed internazionale di riferimento;
- migliorare la qualità della prestazione professionale, in modo da risultare in linea con il rapido evolversi delle richieste di mercato e con uno scenario economico sempre più globalizzato.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti moduli:**

### **Modulo 1 - Grammatica**

- Ripasso delle principali regole grammaticali

### **Modulo 2 - Writing, reading and listening**

- Ascolto e comprensione di audio e brani complessi
- Lettura di testi ed articoli specialistici
- Scrittura di testi lunghi ed articolati
- Approfondimento sui vocaboli

### **Modulo 3 - Conversation**

- Parlare di argomenti strutturati utilizzando un vocabolario completo
- Formulare idee e opinioni complesse

## Area Lingue

# FRANÇAIS AVANCÉ - PORTA IL TUO FRANCESE AL MASSIMO

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Il corso di lingua **Francese Avanzato Business** ha lo scopo di accompagnare gradualmente i partecipanti verso un livello completo autonomia nella comunicazione in lingua francese, con particolare attenzione alla comunicazione in contesti di lavoro internazionali.

Alla fine del livello, lo studente è capace di:

- comprendere un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e riconoscerne il significato implicito;
- esprimersi con scioltezza e naturalezza;
- usare la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi professionali e accademici;
- produrre testi chiari, ben costruiti, dettagliati su argomenti complessi, mostrando un sicuro controllo della struttura testuale, dei connettori e degli elementi di coesione;
- comprendere con facilità praticamente tutto ciò che sente e legge;
- riassumere informazioni provenienti da diverse fonti sia parlate che scritte, ristrutturando gli argomenti in una presentazione coerente;
- esprimersi spontaneamente, in modo molto scorrevole e preciso, individuando le più sottili sfumature di significato in situazioni complesse.

### Contenuti del corso:

- Consolidamento delle conoscenze linguistiche già in possesso
- Ripasso grammaticale ad un livello avanzato
- Ripasso dell'uso dei tempi verbali nelle frasi subordinate e la concordanza dei tempi
- Lettura di testi di diversa tematica e comprensioni scritte
- Esercizi avanzati di espressione scritta
- Traduzione di testi di varia complessità
- L'espressione della causa, conseguenza, scopo
- Le frasi ipotetiche
- L'accordo del participio passato
- La forma passiva
- Esercitazioni di scrittura in modo chiaro e professionale
- Affinare la sensibilità linguistica al tono adatto ad ogni diverso contesto
- Percepire in modo corretto il valore semantico dei termini
- Impadronirsi dei significati sottili e simbolici
- Redigere testi in un linguaggio appropriato ad ogni contesto aziendale.

## Area Digitalizzazione

# LA GESTIONE DEI DATI CON EXCEL - LIVELLO INTERMEDIO

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Excel è un software essenziale per l'elaborazione e la gestione di fogli elettronici ed è, ad oggi, il più utilizzato e diffuso in ambito professionale. Si tratta di un programma dotato di diverse funzionalità che, con comandi semplici ed intuitivi, consente a chi lo utilizza di eseguire molteplici operazioni. La conoscenza di questo software è molto richiesta dalle aziende, in quanto consente agli operatori di illustrare e manipolare i dati, di creare formule complesse, di progettare fogli di lavoro per ogni esigenza e di analizzare informazioni in modo rapido e preciso.

Il corso **Gestione dei Dati con Excel - Livello Intermedio** si propone di arricchire le competenze già possedute dai lavoratori mediante l'acquisizione di una metodologia di utilizzo del software più elaborata.

Nello specifico, al termine del percorso di apprendimento, i lavoratori coinvolti saranno in grado di:

- acquisire le sintassi delle principali funzioni logiche e di ricerca del programma;
- costruire ed utilizzare formule complesse;
- redigere report, tabelle e grafici semplici.

Gli obiettivi di apprendimento del corso sono i seguenti:

- incrementare le conoscenze di Excel possedute dai partecipanti al fine di rafforzarne l'occupabilità ed il valore in azienda;
- contribuire allo sviluppo di nuove conoscenze e abilità al fine di favorire l'adattabilità, la flessibilità e la capacità tecnica dei lavoratori nel contesto professionale di riferimento;
- migliorare la qualità della prestazione lavorativa, in modo da risultare in linea con il rapido evolversi delle richieste di mercato e con uno scenario economico sempre più digitalizzato.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti argomenti:**

- Le formule
- Le funzioni elementari
- Le funzioni condizionali
- I calcoli percentuali
- La formattazione condizionale
- I report
- I grafici semplici
- Le tabelle

I docenti sono professionisti altamente qualificati e di pluriennale esperienza nella materia trattata. Inoltre, le aule potranno servirsi del supporto di un tutor didattico che si occuperà di supervisionare le attività formative in itinere.

## Area Digitalizzazione

# LA GESTIONE DEI DATI CON EXCEL - LIVELLO AVANZATO

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Excel è un software essenziale per l'elaborazione e la gestione di fogli elettronici ed è, ad oggi, il più utilizzato e diffuso in ambito professionale. Si tratta di un programma dotato di diverse funzionalità che, con comandi semplici ed intuitivi, consente a chi lo utilizza di eseguire molteplici operazioni. La conoscenza di questo software è molto richiesta dalle aziende, in quanto consente agli operatori di illustrare e manipolare i dati, di creare formule complesse, di progettare fogli di lavoro per ogni esigenza e di analizzare informazioni in modo rapido e preciso.

Il corso **Gestione dei Dati con Excel - Livello Avanzato** si propone arricchire le competenze già possedute dai lavoratori mediante l'acquisizione di una metodologia di utilizzo del software più elaborata.

Nello specifico, al termine del percorso di apprendimento, i lavoratori coinvolti saranno in grado di:

- utilizzare le funzioni aritmetiche e logiche più complesse;
- applicare criteri di ordinamento complessi;
- analizzare ed importare i dati;
- applicare formattazioni avanzate dei fogli di lavoro.

Gli obiettivi di apprendimento del corso sono i seguenti:

- perfezionare le conoscenze di Excel possedute dai partecipanti al fine di rafforzarne l'occupabilità ed il valore in azienda;
- contribuire allo sviluppo di nuove conoscenze e abilità al fine di favorire l'adattabilità, la flessibilità e la capacità tecnica dei lavoratori nel contesto professionale di riferimento;
- migliorare la qualità della prestazione lavorativa, in modo da risultare in linea con il rapido evolversi delle richieste di mercato e con uno scenario economico sempre più digitalizzato.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti argomenti:**

- Ripasso dei concetti fondamentali
- Le formule complesse
- Le funzioni complesse
- Le funzioni di ricerca
- I grafici avanzati
- L'analisi dei dati
- Le tabelle pivot
- Esercitazioni pratiche

I docenti sono professionisti altamente qualificati e di pluriennale esperienza nella materia trattata. Inoltre, le aule potranno servirsi del supporto di un tutor didattico che si occuperà di supervisionare le attività formative in itinere.

## Area Digitalizzazione

# OUTLOOK POWER USER - CORSO AVANZATO PER MIGLIORARE LA TUA PRODUTTIVITÀ

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Il partecipanti al corso **Outlook Power User** impareranno a utilizzare Outlook in modo efficace per gestire la posta elettronica, gli appuntamenti, i contatti e le attività quotidiane, sfruttando anche le funzionalità avanzate per ottimizzare la loro produttività e la collaborazione online.

**Il programma didattico prevede i seguenti contenuti:**

### Modulo 1 - Calendario e Gestione degli Appuntamenti

**Obiettivi:** Utilizzare il calendario di Outlook per gestire appuntamenti e eventi

- Creazione e gestione di eventi e appuntamenti
- Impostazione di promemoria e notifiche
- Invio di inviti a riunioni e gestione delle risposte
- Visualizzazione dei calendari condivisi
- Sincronizzazione con altri dispositivi

### Modulo 2 - Contatti e Rubrica

**Obiettivi:** Organizzare e gestire i contatti in Outlook

- Creazione e gestione dei contatti
- Aggiungere dettagli come numeri di telefono, indirizzi e-mail, ecc.
- Gruppi di contatti per invio di e-mail di gruppo
- Sincronizzazione con altre applicazioni e dispositivi
- Importazione ed esportazione dei contatti

### Modulo 3 - Funzionalità Avanzate e Strumenti di Collaborazione

**Obiettivi:** Scoprire le funzionalità avanzate per migliorare la produttività

- Utilizzo della posta vocale e integrazione con Skype
- Gestione delle attività e liste to-do
- Calendari e cartelle condivisi
- Integrazione con OneDrive per l'archiviazione dei file
- Organizzazione delle riunioni virtuali (Teams, Skype, ecc.)
- Gestione della sicurezza e della privacy in Outlook

### Modulo 4 - Ottimizzazione per la Produttività

**Obiettivi:** Migliorare l'efficienza nell'uso di Outlook attraverso suggerimenti e scorciatoie

- Utilizzare le scorciatoie da tastiera
- Impostare risposte automatiche
- Gestire più account di posta elettronica
- Automatizzare compiti ripetitivi



## Area Digitalizzazione

# PRESENTAZIONI EFFICACI CON POWER POINT

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Power Point è un programma finalizzato alla creazione di presentazioni audio/video mediante diapositive multimediali. Si tratta di un applicativo molto diffuso poiché consente di creare, modificare e personalizzare la propria presentazione scegliendo tra una vasta gamma di modelli disponibili e scaricabili. Il software è suddiviso in diverse schede, ognuna delle quali consente l'accesso a determinati strumenti e funzioni che permettono all'utente di curare i dettagli della propria elaborazione grafica, donando alla presentazione lo stile più consono all'obiettivo che il professionista intende raggiungere o al messaggio che necessita di trasmettere.

Il corso **Presentazioni Efficaci con Power Point** si propone di gettare le fondamenta per iniziare a conoscere e a dialogare con questo strumento e per imparare ad utilizzarlo in modo efficace.

Nello specifico, al termine del percorso di apprendimento, i lavoratori coinvolti saranno in grado di:

- creare presentazioni e salvarle nei diversi formati;
- selezionare ed utilizzare le funzionalità disponibili per la creazione di presentazioni stilisticamente efficaci;
- inserire e modificare testi, grafici, figure, immagini e animazioni.

Gli obiettivi di apprendimento del corso sono i seguenti:

- incrementare le conoscenze di Power Point possedute dai partecipanti al fine di rafforzarne l'occupabilità ed il valore in azienda;
- contribuire allo sviluppo di nuove conoscenze e abilità al fine di favorire l'adattabilità, la flessibilità e la capacità tecnica dei lavoratori nel contesto professionale di riferimento;
- migliorare la qualità della prestazione lavorativa, in modo da risultare in linea con il rapido evolversi delle richieste di mercato e con uno scenario economico sempre più digitalizzato.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti argomenti:**

- Inserimento di oggetti nella diapositiva
- Lo sfondo
- Il tema
- Lo schema diapositiva
- Transizioni e animazioni
- La presentazione
- Impostazioni di stampa
- Esercitazioni pratiche

I docenti sono professionisti altamente qualificati e di pluriennale esperienza nella materia trattata. Inoltre, le aule potranno servirsi del supporto di un tutor didattico che si occuperà di supervisionare le attività formative in itinere.

## Area Digitalizzazione

# AI E INNOVAZIONE - COME UTILIZZARE L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELLA TUA PROFESSIONE

**Durata complessiva corso** - 20 ore

Al termine del corso **AI e Innovazione** i partecipanti saranno in grado di comprendere come l'intelligenza artificiale può essere applicata nel loro contesto lavorativo, migliorando l'efficienza, ottimizzando i processi e prendendo decisioni strategiche basate su dati. Saranno inoltre preparati a gestire le implicazioni etiche e di sicurezza nell'integrazione dell'AI nei loro flussi di lavoro quotidiani.

**Il programma prevede i seguenti moduli:**

### **Modulo 1 - Introduzione all'Intelligenza Artificiale e al Lavoro**

**Obiettivi:** Comprendere i fondamenti dell'AI e come può migliorare la produttività lavorativa.

- Cos'è l'Intelligenza Artificiale: definizione e concetti base
- La storia dell'AI e le sue evoluzioni
- Principali aree di applicazione dell'AI nel mondo del lavoro (automazione, analisi dei dati, assistenti virtuali)
- Vantaggi e sfide nell'integrazione dell'AI in azienda

### **Modulo 2 - Automazione e Ottimizzazione dei Processi**

**Obiettivi:** Imparare come l'AI può automatizzare attività ripetitive e migliorare l'efficienza aziendale.

- Riconoscere le attività ripetitive da automatizzare
- Software di automazione basato su AI (RPA - Robotic Process Automation)
- Ottimizzazione dei flussi di lavoro aziendali con AI
- Case studies: applicazioni reali di automazione AI in azienda

### **Modulo 3 - Analisi Dati e Decisioni Basate sull'AI**

**Obiettivi:** Utilizzare l'AI per analizzare i dati e prendere decisioni più informate.

- Introduzione all'analisi predittiva e ai modelli di machine learning
- Come l'AI analizza grandi volumi di dati per scoprire pattern e tendenze
- Utilizzo dell'AI per prendere decisioni strategiche basate sui dati
- Strumenti e piattaforme per l'analisi dei dati con AI

### **Modulo 4 - Intelligenza Artificiale nella Comunicazione e Customer Service**

**Obiettivi:** Applicare l'AI per migliorare la comunicazione e l'assistenza ai clienti.

- Chatbot e assistenti virtuali: come funzionano e come implementare soluzioni AI nel customer service
- Personalizzazione dell'esperienza del cliente con AI (recommendation engines, analisi comportamentale)
- Automazione della gestione delle richieste e delle interazioni con i clienti
- Case studies: successo dell'AI nell'assistenza clienti e nel marketing

### **Modulo 5 - Etica, Sicurezza e Futuro dell'Intelligenza Artificiale nel Lavoro**

**Obiettivi:** Esplorare le implicazioni etiche e le sfide della sicurezza nell'adozione dell'AI nel lavoro.

- Considerazioni etiche nell'uso dell'AI in azienda: bias nei modelli, trasparenza, e responsabilità
- Sicurezza e privacy dei dati: protezione delle informazioni sensibili in ambienti AI
- Impatti dell'AI sui posti di lavoro e le competenze future richieste
- Prepararsi al futuro del lavoro con l'AI: come evolvere insieme alla tecnologia.

## Area Soft Skills

# TECNICHE DI GESTIONE DELLO STRESS PER IL BENESSERE LAVORATIVO

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Il corso sulle **Tecniche di Gestione dello Stress** si propone di aiutare le persone a comprendere le cause dello stress e a sviluppare tecniche e strategie per gestirlo in modo efficace.

Il corso consente, attraverso l'identificazione dei meccanismi fonte di stress nella propria attività lavorativa, di trasferire ai partecipanti le tecniche e gli strumenti per gestire le emozioni in modo positivo. I contenuti del corso consentono al partecipante di riconoscere le cause dello stress e le conseguenze negative dello stesso ed utilizzare le tecniche di gestione dello stress a vantaggio del proprio lavoro.

**Il programma didattico prevede i seguenti contenuti:**

### Modulo 1 - Cos'è lo stress: le cause e i sintomi

- Le tre risposte di stress: allarme, resistenza, esaurimento
- Test per misurarlo, test sugli effetti, test sui riduttori dello stress ecc.
- Differenze tra eustress e di stress
- Stress: subirlo o affrontarlo?
- Stress, personalità e lavoro

### Modulo 2 - I rimedi per gestire, superare lo stress e vivere meglio

- L'eliminazione della causa
- Il cambiamento del significato dei valori, delle convinzioni personali e della percezione soggettiva
- Esercitazione

### Modulo 3 - Imparare alcune tecniche di rilassamento

- Sperimentare la tecnica forza-debolezza
- Sperimentare esercizi di training autogeno
- Sperimentare tecniche di rilassamento veloce
- Accartocciare i "buoni" rabbia
- Trovare il positivo in ogni situazione
- Esercitazione

### Modulo 4 - Il miglioramento dello stile di vita

- Trasformare i problemi in sfide
- L'approccio umoristico al lavoro: Miglioramenti relazionali/Miglioramenti cognitivi/Miglioramenti emotivi
- Il potere delle emozioni positive



## Area Soft Skills

# TECNICHE DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

**Durata complessiva corso** - 24 ore

La comunicazione è un fenomeno complesso, che mobilita risorse di natura cognitiva, emozionale e sociale. Uno stile comunicativo efficace sul posto di lavoro rappresenta un elemento fondamentale per il raggiungimento dei propri obiettivi professionali e per il successo di un'azienda, in quanto contribuisce a creare e a migliorare la propria rete di relazioni e a creare un clima disteso e collaborativo tra i membri dello staff.

Il corso **Tecniche di Comunicazione Interpersonale** si propone di incrementare le capacità comunicative dei partecipanti, necessarie ad affrontare in modo efficace e consapevole le relazioni all'interno di un contesto lavorativo organizzato, fornendo strategie efficaci che contribuiscono alla crescita del business.

Nello specifico, al termine del percorso di apprendimento, i lavoratori coinvolti saranno in grado di:

- conoscere ed applicare i principali modelli teorici e le principali tecniche di comunicazione nelle relazioni interpersonali;
- ascoltare in maniera attiva l'interlocutore sviluppando l'empatia;
- rafforzare la propria assertività nella comunicazione interpersonale;
- gestire le situazioni di conflitto.

Gli obiettivi di apprendimento del corso sono i seguenti:

- identificare e trasmettere tecniche comunicative coerenti con le necessità professionali e con la tipologia di relazione che si vuole instaurare con l'interlocutore;
- sviluppare la propria intelligenza relazionale, diversificando l'approccio in base alle caratteristiche del target di riferimento;
- conoscere e governare le possibili cause di conflitto;
- analizzare ed attuare le diverse fasi di un processo di comunicazione efficace.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti argomenti:**

- I fondamenti della comunicazione
- La comunicazione verbale
- La comunicazione non verbale
- La comunicazione paraverbale
- Gli stili di comunicazione: analisi e metodologie
- L'importanza dell'ascolto attivo
- Migliorare la propria assertività
- Tecniche di comunicazione interpersonale

I docenti sono professionisti altamente qualificati e di pluriennale esperienza nella materia trattata. Inoltre, le aule potranno servirsi del supporto di un tutor didattico che si occuperà di supervisionare le attività formative in itinere.

## Area Soft Skills

# PUBLIC SPEAKING – RENDI VINCENTI LE TUE IDEE

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Il corso **Public Speaking** fornisce ai partecipanti i metodi e le tecniche efficaci per parlare in pubblico in tutti i contesti.

I partecipanti apprenderanno:

- come preparare, costruire e presentare un discorso coinvolgente;
- come utilizzare le regole di un'efficace comunicazione;
- come affrontare le situazioni delicate;
- come valorizzare le proprie proposte e imparare a gestire lo stress.

**Il programma didattico prevede i seguenti contenuti:**

### **Modulo 1 - Valutare le proprie capacità di comunicazione**

- Obiettivi personali di miglioramento
- Aumento delle proprie capacità di attenzione e ascolto

### **Modulo 2 - Acquisire l'arte di parlare in pubblico**

- Principi fondamentali di comunicazione efficace
- Regola ABC (accuratezza, brevità, chiarezza)
- L'importanza della comunicazione non verbale

### **Modulo 3 - Strategie di comunicazione nel public speaking**

- Gli elementi chiave: pubblico, obiettivi, contenuti, tempi, supporti visivi
- Elaborare i temi da presentare per coinvolgere il proprio pubblico
- Utilizzare le tracce necessarie per memorizzare il filo del discorso
- Come ottenere l'attenzione dell'uditorio

### **Modulo 4 - Preparare, costruire, presentare un discorso**

- Avere ben presente il proprio obiettivo per sviluppare una struttura coerente
- Identificare le strutture di presentazione più adatte
- Trattare e sviluppare il soggetto
- Mezzi pratici per ottenere l'effetto voluto
- Utilizzo dei mezzi audiovisivi a supporto dell'obiettivo
- Le regole d'oro per una presentazione di successo

### **Modulo 5 - Essere incisivi e disinvolti per arrivare all'obiettivo**

- Iniziare, sviluppare e concludere un discorso
- Tecniche della fase di apertura
- Tecnica per una chiusura di successo
- Strategie e tattiche per controllare un gruppo e rispondere alle domande
- Come reagire a interruzioni e disturbi

### **Modulo 6 - Gestire l'ansia e lo stress**

- Gestire il nervosismo
- Come mantenere un atteggiamento disinvolto e rilassato
- L'uso del corpo per gestire lo stress

## Area Soft Skills

# TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Il corso sulle **Tecniche di Negoziazione** parte dal presupposto che esistono due tipi di negoziazione, la negoziazione per la risoluzione dei conflitti, nella quale l'obiettivo è concludere una trattativa in modo soddisfacente per tutte le parti coinvolte, e – la seconda tipologia – la negoziazione strategica di business, nella quale l'obiettivo è ottenere il massimo dal tavolo negoziale. Si tratta di due situazioni diverse, che richiedono approcci differenti, diversi atteggiamenti e strategie diversificate.

Abili negoziatori si diventa, al di là di inclinazioni personali. In questo corso l'obiettivo è quello di imparare come diventare abili negoziatori: la preparazione, le fasi e la gestione del tavolo negoziale nelle diverse situazioni, sia per gestire i conflitti che per fare business.

Vengono affrontati sia gli aspetti tattici della negoziazione sia la dimensione comportamentale, per resistere alle pressioni e concludere con successo la trattativa.

Nel dettaglio, gli obiettivi del corso sono i seguenti:

- gestire tutti i tipi di negoziazione commerciale con tutti i tipi di interlocutore;
- padroneggiare le più affermate tecniche di negoziazione attraverso strumenti operativi;
- identificare i differenti stili negoziali di acquisto;
- padroneggiare un metodo per la preparazione della negoziazione commerciale;
- difendere la proposta commerciale e resistere alle pressioni del prospect o del cliente;
- ottenere una contropartita per ogni concessione.

**Il programma didattico prevede i seguenti contenuti:**

### **Modulo 1 - Il rapporto compratore-venditore**

- Il rapporto di forza compratore-venditore
- Le domande da porre per agire sui rapporti di forza
- Un punto chiave: convincere prima di negoziare

### **Modulo 2 - Mirare ad una vendita ad alto margine**

- Definire gli obiettivi, prevedere le barriere e fissare un livello di richiesta di partenza elevato
- La costruzione di argomentazioni strutturate
- Un metodo semplice in 4 tappe per ottenere sempre una contropartita
- Saper orientare le richieste del cliente verso concessioni meno costose o non ripetitive

### **Modulo 3 - Difendere il prezzo: resistere alle obiezioni**

- Tecniche efficaci per presentare il prezzo con sicurezza: quando e come
- Difendere offerta e prezzo
- “Riveda il prezzo se vuole concludere”: trattare le obiezioni e vendere il valore aggiunto della proposta
- Resistere alle imposizioni del “prendere o lasciare”: come dire no quando è necessario
- Tecniche di negoziazione win-win

### **Modulo 4 - Arrivare alla conclusione**

- Le tecniche di pre-chiusura: domande esplorative e domande di impegno
- Facilitare la presa di decisione: l'arte di concludere la negoziazione.

## Area Soft Skills

# CUSTOMER CARE E GESTIONE DEL CLIENTE

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Il corso **Customer Care e Gestione del Cliente** si propone di fornire le competenze specifiche per analizzare e migliorare la soddisfazione del cliente, attraverso la conoscenza delle tecniche per soddisfare i propri clienti. Nel mercato attuale, caratterizzato da un forte livellamento dell'offerta, l'assistenza del cliente in tutte le fasi del servizio può rappresentare il valore aggiunto rispetto alla concorrenza.

Obiettivo del corso è rendere i partecipanti in grado di:

- analizzare i punti di forza e di debolezza del prodotto/servizio e definire una strategia finalizzata ad accrescere il grado di soddisfazione della clientela;
- assistere il cliente, garantendo la rapida risoluzione di piccole disfunzioni o anche il tempestivo intervento dell'assistenza tecnica;
- gestire il reclamo;
- monitorare costantemente il grado di customer satisfaction e, soprattutto, i comportamenti di acquisto conseguenti.

**Il programma didattico prevede i seguenti contenuti:**

### Modulo 1 - Il ruolo del servizio clienti

- Customer Service e Customer care
- L'assistenza post-vendita
- Il call center: customer service e help desk

### Modulo 2 - Servizio clienti e customer relationship management (CRM)

- Come funziona il servizio clienti e perché è importante
- Il CRM e la conservazione del cliente
- Il contributo del Marketing
- La fedeltà del cliente
- La soddisfazione del cliente

### Modulo 3 - Misurare e aumentare la soddisfazione del cliente

- L'importanza della misurazione della soddisfazione del cliente
- Le fasi del processo
- Gli errori da evitare
- L'identificazione dei bisogni del cliente
- L'indagine qualitativa e quantitativa
- Identificazione delle componenti di valore per il cliente di prodotti e di servizi
- Gli strumenti della rilevazione della soddisfazione
- La costruzione del questionario e lo scorecard: esempi
- La raccolta e l'analisi dei risultati
- I principali KPI di soddisfazione del cliente

### Modulo 4 - La gestione del reclamo

- Le 5 fasi di gestione del reclamo
- Stabilire il primo contatto in modo positivo
- Le 4 fasi dell'approccio: saluto, presentazione, identificazione, comprensione
- Specificità dell'approccio al telefono
- Fatti, elementi oggettivi e componente emotiva: obiettivo FOS
- Leadingaction: l'arte di fare domande e l'ascolto attivo
- Tecnica dell'imbutto per svolgere un'intervista di successo
- Ascolto attivo: entrare in empatia con il cliente
- La riformulazione: una fondamentale tecnica di ascolto attivo
- Far sì che il cliente accetti con soddisfazione la soluzione
- Comunicare con efficacia la soluzione nelle diverse tipologie di contesti
- Saper dire di no
- Come comunicare cattive notizie
- Cosa significa obiezione
- Possibili cause delle obiezioni
- Comunicare secondo una logica win-win
- Arrivare ad un accordo
- Chiusura del reclamo e consolidamento del rapporto con il cliente

## Area Soft Skills

# TRA CONFLITTO E COLLABORAZIONE - IL METODO SISTEMICO PER UNA GESTIONE CREATIVA DELLE DIVERSITÀ

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Ogni qualvolta gli esseri umani si organizzano in sistemi sociali e intrecciano le proprie storie individuali con quelle degli altri si generano conflitti e divergenze. Come mai? Cosa sono? Da dove arrivano? Quando se ne vanno?

Dal punto di vista sistemico, le dinamiche conflittuali possono essere gestite in due modi: allontanando o rimuovendo le differenze (*approccio ANESTETICO*) oppure esplorandole e diventando curiosi (*approccio ESTETICO*). La prima strada è quella più comoda e veloce ma destinata a fallire, la seconda è più impegnativa ma promuove il vero cambiamento.

Il corso **Tra Conflitto e Collaborazione** si propone di affrontare il tema della conflittualità con una lente sistemica, che ha la prerogativa di considerare il conflitto come un fenomeno complesso e multifattoriale. L'attenzione si sposta dai singoli individui ai pattern di interazione.

### Obiettivi:

- Promuovere il benessere nelle relazioni professionali
- Creare un ambiente favorevole al cambiamento e all'apprendimento continuo
- Diventare consapevoli delle premesse che contrastano il cambiamento
- Rinnovare strategie e competenze comunicative
- Facilitare i processi comunicativi nei team di lavoro
- Creare un clima di lavoro collaborativo

### Contenuti:

- |  |   |
|--|---|
| — Sistemi semplici e Sistemi complessi         | — Autoconsapevolezza emozionale         |
| — Premesse errate sulle dinamiche conflittuali | — Gestione creativa dei conflitti       |
| — Relazioni funzionali e disfunzionali         | — Pensiero lineare e Pensiero complesso |
| — Ascolto attivo e Arte di ascoltare           | — Personalità e Sistemi umani           |

Il corso prevede l'utilizzo di un approccio attivo e costruttivista all'apprendimento (*Epistemologia Operativa di Fabbri e Munari*). Aniché trasmettere i saperi passivamente, la modalità di conduzione collaborativa e pratica mira a stimolare curiosità e capacità di ragionamento critico.

Il laboratorio viene inteso come luogo principale di apprendimento in cui sperimentare le proprie conoscenze e generarne di nuove.

Verranno proposti role-playing, gruppi di lavoro, socio-dramma, materiali multimediali, scrittura autobiografica, simulazioni, improvvisazioni teatrali, giochi narrativi.

### Obiettivi:

- Creare un ambiente favorevole al cambiamento e all'apprendimento continuo
- Diventare consapevoli delle premesse che contrastano il cambiamento
- Rinnovare strategie e competenze comunicative
- Facilitare i processi comunicativi nei team di lavoro
- Creare un clima di lavoro collaborativo

### Contenuti:

- |  |   |
|--|---|
| — Sistemi semplici e Sistemi complessi         | — Autoconsapevolezza emozionale         |
| — Premesse errate sulle dinamiche conflittuali | — Gestione creativa dei conflitti       |
| — Relazioni funzionali e disfunzionali         | — Pensiero lineare e Pensiero complesso |
| — Ascolto attivo e Arte di ascoltare           | — Personalità e Sistemi umani           |

## Area Soft Skills

# PROBLEM SOLVING CREATIVO E DECISION MAKING

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Il corso **Problem Solving & Decision Making** permette ai partecipanti di sviluppare una visione specialistica del problem solving, che attraverso l'utilizzo di strumenti atti a definire, descrivere e contenere le cause, consentirà di implementare le possibili soluzioni e monitorarne l'andamento fino al raggiungimento dell'obiettivo.

I contenuti del corso consentono ai partecipanti di apprendere una metodologia per gestire situazioni problematiche o incerte, migliorare le capacità di diagnosi di problemi organizzativi, migliorare le capacità di pianificazione, affrontare in modo positivo le esigenze di cambiamento e di razionalizzazione dei processi organizzativi, comprendere le fasi del processo decisionale e le modalità per definire a livello individuale un piano di azione per l'applicazione di quanto appreso.

### Contenuti del corso:

#### Modulo 1 - Introduzione

- Cosa ottenere da una migliore gestione del processo decisionale
- Comprensione dei propri margini di manovra
- Problem solving individuale e di gruppo
- La gestione delle emergenze
- Le fasi del processo decisionale

#### Modulo 2 - La fase diagnostica

- La definizione degli obiettivi
- L'analisi e strutturazione dei problemi
- L'analisi delle cause del problema
- L'analisi dell'impatto del problema
- Il diagramma causa-effetto
- L'analisi di Pareto
- L'individuazione di soluzioni alternative
- I diagrammi ad albero
- La scelta di una soluzione

#### Modulo 3 - La fase di pianificazione

- La definizione del piano di risoluzione dei problemi
- L'assegnazione dei ruoli e delle responsabilità di attuazione
- Riconoscere i possibili "colli di bottiglia"
- Il piano B
- L'analisi dei costi
- Rapporto tra costi associati al problema e costi di soluzione

#### Modulo 4 - La fase attuativa

- Misurare gli effetti
- Verificare i risultati
- Aggiornare i piani
- Il Ciclo PDCA
- La ricerca del miglioramento continuo
- Il superamento delle resistenze al cambiamento
- Ridefinire i propri obiettivi
- Individuare le azioni per raggiungerli
- Predisporre un piano d'azione

## Area Soft Skills

# TIME MANAGEMENT - LA GESTIONE DEL TEMPO E DELLE PRIORITÀ

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Nel corso **Time Management** la gestione del tempo in ambito professionale è una skill molto importante, in quanto consente di identificare le priorità e di definire i criteri con cui selezionare l'ordine di svolgimento delle attività assegnate. Grazie ad una buona gestione del tempo e ad un'organizzazione del lavoro efficace, sarà possibile rilevare un miglioramento dei flussi dei processi, un incremento della produttività e una riduzione generale dello stress dovuto all'accumularsi di lavoro arretrato. In un contesto lavorativo sempre più frenetico, la richiesta di risorse in possesso di questa preziosa qualità è aumentata esponenzialmente. Pertanto, risulta importante fornire ai lavoratori già impiegati presso le imprese la possibilità di coltivarla e di svilupparla nell'espletamento delle proprie mansioni.

Gli obiettivi di apprendimento del corso sono i seguenti:

- migliorare le doti di auto-organizzazione;
- sviluppare una metodologia di definizione delle priorità, identificando i criteri di urgenza e di importanza;
- elaborare modelli mediante cui organizzare il proprio lavoro e trarre i propri obiettivi;
- sviluppare la capacità di individuare gli ostacoli e le possibili soluzioni per la risoluzione del gap.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti argomenti:**

- Introduzione al concetto di time management
- Tecniche di pianificazione efficace
- Un approccio strategico alla gestione del tempo
- Elementi di problem solving
- Elementi di decision making
- Le azioni di miglioramento
- L'importanza della delega
- Strumenti pratici per una gestione efficace del tempo



## Area Organizzativa

# FINANCE PER NON FINANCE MANAGER

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Il corso **Finance per Non Finance Manager** trasferisce i principi, le logiche e gli strumenti alla base della finanza aziendale, con un linguaggio semplice, chiaro ed efficace.

Tutte le decisioni aziendali, a prescindere dall'area funzionale nella quale hanno origine, hanno effetti economici, finanziari e patrimoniali.

Obiettivo del Corso è trasferire ai lavoratori le logiche e gli strumenti per:

- leggere senza difficoltà i bilanci;
- fare valutazioni in merito alle evidenze contabili;
- conoscere gli impatti economico finanziari dei propri investimenti;
- prendere decisioni consapevoli.

### Articolazione del percorso:

#### Modulo 1 - Il bilancio d'esercizio

- Il bilancio d'esercizio e gli aggiustamenti contabili.
- La riclassificazione dello Stato Patrimoniale.
- La riclassificazione del Conto Economico
- Dal reddito ai flussi di cassa
- La costruzione del rendiconto finanziario
- I risultati finanziari della gestione

#### Modulo 2 - il sistema di pricing

- La classificazione dei costi
- Dal costo diretto al costo indiretto
- Il prezzo di vendita

#### Modulo 3 - Finanza

- Le relazioni tra Conto Economico e Stato Patrimoniale
- La redditività vs la marginalità
- Il Cash Flow
- Il Capitale Circolante Netto
- La PFN (Posizione Finanziaria Netta)
- Il Cash Conversion Cycle e il F.F.M.A.T

#### Modulo 4 - il budget e la pianificazione finanziaria

- Il processo di costruzione del budget
- Dal budget al forecast
- L'analisi degli scostamenti
- Dal budget economico a quello di cassa
- Dalla previsione delle partite alla previsione dei saldi
- Il saldo minimo e la capacità di spesa

#### Modulo 5 - il reporting

- Identificazione dei K.P.I. per la strutturazione di un report
- Reports economici
- Reports finanziari (flussi di cassa e linee di credito)

#### Modulo 6 - creazione di uno strumento

- Applicazione pratica dei contenuti appresi per l'impostazione di un tool di controllo economico finanziario sui dati aziendali

## Area Organizzativa

# TECNICHE DI PROJECT MANAGEMENT

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Il corso **Tecniche di Project Management** ha l'obiettivo di aiutare le imprese a sviluppare le competenze di coloro che sono quotidianamente chiamati a organizzare e gestire il lavoro per progetti.

Nello specifico, si propone di far conseguire ai partecipanti le competenze tecniche e organizzative per l'integrazione del team di progetto con il contesto aziendale, per la definizione del piano di progetto, per l'utilizzo di strumenti di pianificazione e controllo di attività, tempi, costi, persone e fattori di rischio, nonché per la progettazione e l'utilizzo di strumenti informatici di supporto alle attività di progetto nonché le competenze gestionali e relazionali di individuazione e condivisione degli obiettivi di progetto, di progettazione e conduzione dei team di lavoro, di leadership di progetto e di negoziazione.

**Il programma didattico prevede i seguenti moduli:**

### **Modulo 1 - La definizione degli obiettivi di progetto e la stesura del capitolato**

- Start up del progetto
- Fissare gli obiettivi
- Identificare il ventaglio di decisioni iniziali
- Redigere il capitolato
- Redigere il documento di lancio

### **Modulo 2: La definizione dell'organigramma delle attività (WBS)**

- Scomposizione del progetto in macro-attività specifiche
- Descrizione esaustiva delle singole micro-attività

### **Modulo 3: La costituzione del team di progetto (OBS)**

- Definire i rapporti tra servizi, membri del team e responsabile di progetto in relazione alla schedulazione dei compiti
- Allocare le risorse e definire le responsabilità
- Le caratteristiche di un team efficace e i diversi stadi di evoluzione
- Le regole di una delega efficace

### **Modulo 4: La definizione del budget iniziale del progetto**

- Il budget di progetto e la "baseline"
- Determinazione dei "cost accounts" (costi analitici) di progetto
- L'analisi degli scostamenti di budget
- I progetti come investimenti

### **Modulo 5: La pianificazione del progetto**

- Tecniche di pianificazione (PERT e GANTT)
- Costruire un planning
- Analizzare i vincoli e le durate ed identificare il cammino critico e i margini di variabilità
- Fissare i mile-stone per l'avanzamento

### **Modulo 6: Il controllo dell'avanzamento**

- Verificare le scadenze e quantificare ciò che resta da fare
- Analizzare lo stato di avanzamento
- Reagire in caso di scarto rispetto alle previsioni

### **Modulo 7: La preparazione della reportistica**

- Redigere il rapporto scritto per informare della situazione di avanzamento del progetto
- Formalizzare la comunicazione

## Area Organizzativa

# LA QUALITÀ DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI

**Durata complessiva corso** - 24 ore

Il corso **La Qualità dei Processi Organizzativi** si propone di descrivere le metodologie e gli aspetti applicativi e documentali funzionali all'implementazione, nelle varie realtà aziendali, di un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2015. Tale norma regolamenta i requisiti che consentono di fornire un servizio in grado di soddisfare appieno le aspettative del cliente e di contribuire al miglioramento delle prestazioni aziendali in termini di efficienza ed efficacia. Un sistema certificato, quindi, aiuta a coordinare e a dirigere tutte le attività di un'organizzazione e rappresenta lo strumento migliore per comprendere i processi e gestirli nella maniera ottimale.

Nello specifico, al termine del percorso di apprendimento, i lavoratori coinvolti saranno in grado di:

- implementare un sistema di gestione per la qualità;
- unificare e condividere strategie e procedure interne;
- effettuare audit interni per il mantenimento dei requisiti;
- predisporre la documentazione necessaria.

Gli obiettivi di apprendimento del corso sono i seguenti:

- conoscere i principi e le metodologie alla base della norma UNI EN ISO 9001: 2015;
- saper applicare tecniche e strumenti utili ad implementare un sistema di gestione per la qualità;
- redigere modelli e documenti conformi.

**Il programma didattico si sviluppa nei seguenti argomenti:**

### Modulo 1

- Definizione del contesto interno ed esterno all'azienda
- Introduzione sulla norma UNI EN ISO 9001:2015
- Lo scopo del sistema di gestione per la qualità
- La qualità nei processi di gestione

### Modulo 2

- I requisiti cogenti della norma e le opportunità di miglioramento
- Struttura, principi e gestione di un programma di audit
- Il ruolo della Direzione
- Pianificazione e obiettivi degli interventi

### Modulo 3

- La creazione e la gestione dell'apparato documentale

### Modulo 4

- L'analisi e il monitoraggio dei processi

### Modulo 5

- Casi pratici

I docenti sono professionisti altamente qualificati e di pluriennale esperienza nella materia trattata. Inoltre, le aule potranno servirsi del supporto di un tutor didattico che si occuperà di supervisionare le attività formative in itinere.



## Sistema di Gestione Qualità

Sistema di Gestione certificato a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2015  
certificato n°1613

### Settori di riferimento

**EA 37:** Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale

**EA 35:** servizi di consulenza, assistenza tecnica e rendicontazione di progetti formativi e orientamento; servizi di consulenza in ambito di sistemi di gestione aziendale.

Il conseguimento della Certificazione di Qualità garantisce all'utenza il rispetto e il controllo dei processi che hanno impatto diretto sulla qualità della formazione nella logica di un continuo miglioramento dei metodi di progettazione ed erogazione degli interventi formativi, della selezione del personale docente, dei supporti didattici, degli aspetti logistici ed organizzativi e della Customer Satisfaction.

### Codice Etico di Comportamento

TI.EMME.Consulting Srl ha adottato il Codice etico di comportamento ottemperando alle disposizioni del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e art. 30 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n.81.



### Regione Lombardia: Istruzione, Formazione e Lavoro

TI.EMME.Consulting srl è accreditata dalla Regione Lombardia per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale: specializzazione professionale, formazione continua, formazione permanente e formazione abilitante, essendo iscritta nella sezione B dell'Albo regionale dei soggetti pubblici e privati accreditati per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale, istituito ai sensi dell'art. 25 L.R. Regione Lombardia n. 19 del 06/08/2007 in attuazione della D.G.R. n. VIII / 7263 del 21/12/2007. L'accreditamento consente inoltre l'accesso ai fondi camerali, regionali e comunitari ad aziende, professionisti e privati che investono in formazione.

SOCIETÀ ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE DEGLI ACCREDITATI PER I SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE REGIONE LOMBARDIA - N° 904

**ID OPERATORE 1759015/2015**

Rev.00 del 25/01/2025



**Sede Legale:** Via Santa Croce 4 - 20122 Milano (MI)

**Sede Operativa:** Via Privata Guido Capelli 12 - 20126 Milano (MI)

**t:** +39 02 8689 4402 (3 linee RA) - **f:** +39 02 3674 0053

**e:** info@tiemmeconsulting.com - [www.tiemmeconsulting.com](http://www.tiemmeconsulting.com)