

[illegible]

Sommario

AREA INFORMATICA	4
ELEMENTI DI BASE DI INFORMATICA	5
OFFICE	6
WORD BASE	7
WORD AVANZATO	8
EXCEL BASE	9
EXCEL AVANZATO	10
L'USO DI EXCEL PER COSTRUIRE E ANALIZZARE IL BILANCIO AZIENDALE	11
L'USO DI EXCEL PER L'ANALISI DELLE VENDITE	12
ACCESS	13
POWER POINT	14
INTERNET, LE RETI, LA POSTA ELETTRONICA	15
AUTOCAD BASE	16
AUTOCAD 3D	17
INTRODUZIONE A PHOTOSHOP	18
AREA LINGUISTICA	19
INGLESE FOR BEGINNER	20
INGLESE ELEMENTARY	21
INGLESE PRE-INTERMEDIATE	22
INGLESE MIDDLE INTERMEDIATE	23
INGLESE UPPER INTERMEDIATE	24
SPAGNOLO PER IL BUSINESS	25
TEDESCO PER IL BUSINESS	26
CINESE BASE	27
ITALIANO PER STRANIERI	28
AREA MARKETING E GESTIONE AZIENDALE	29
LA CUSTOMER CARE E LA CUSTOMER SATISFACTION	30
IL PROJECT MANAGEMENT PER LE P.M.I.	31
IL PIANO MARKETING NELLA P.M.I.	32
IL PRICING: Come formulare e gestire il prezzo dei prodotti e servizi	33
COME RIUSCIRE A DELEGARE IN MODO EFFICACE E PRODUTTIVO	34
COME POTENZIARE LE PROPRIE PRESTAZIONI PROFESSIONALI. SELF EFFICACY E EMPOWERMENT	35
LA COMUNICAZIONE EFFICACE: metodi e strumenti per stabilire relazioni di successo in ufficio (e nella vita)	36
LA GESTIONE DEL TEMPO: DA NEMICO AD ALLEATO	37
COME GESTIRE EFFICACEMENTE I CONFLITTI SUL LAVORO: LA NEGOZIAZIONE	38
IL PROBLEM SOLVING CREATIVO: strumenti per affrontare con successo problemi e situazioni complesse	39
LA GESTIONE DELLO STRESS	40
LA RIUNIONE EFFICACE: strumenti per gestire con successo una riunione di lavoro	41
LA SELEZIONE DEL PERSONALE: dalle modalità di ricerca al colloquio	42
MOTIVARE E CONDURRE GRUPPI DI LAVORO	43

IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ NEI PROCESSI.....	44
OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE	45
MIGLIORARE LE COMPETENZE DEL PERSONALE TECNICO.....	46
LA VALUTAZIONE DEI COLLABORATORI PER MIGLIORARE LE PRESTAZIONI	47
INTELLIGENZA EMOTIVA: UNA RISORSA PER L'AZIENDA.....	48
PUBLIC SPEAKING: INFLUENZARE E COINVOLGERE IN PUBBLICO.....	49
ESSERE LEADER: GUIDARE ATTRAVERSO L'ESEMPIO	50
STRUMENTI E METODI PER LA RILEVAZIONE E IL MIGLIORAMENTO DEI CICLI DI PRODUZIONE.....	51
CAPIRE IL MERCATO: TECNICHE PER LEGGERE IL MERCATO E CAPIRE LE SUE EVOLUZIONI.....	52
AREA LEGALE	53
LE GARE PUBBLICHE: analisi delle principali fasi di una procedura di gara aperta o ristretta	54
LE MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE AD UNA PROCEDURA DI GARA E IL PRESTITO DEI REQUISITI ALTRUI	55
IL RECUPERO CREDITI: ASPETTI GIURIDICI	56
AREA VENDITA E ACQUISTI.....	57
IL RECUPERO CREDITI: come conseguire l'obiettivo salvaguardando il rapporto con il cliente	58
IL PROCESSO DI ACQUISTO: logiche di gestione e prassi organizzative	59
STRUMENTI E CRITERI PER LA VALUTAZIONE E SCELTA DEI FORNITORI	60
VENDERE CON SUCCESSO: MOTIVARE IL CLIENTE ALL'ACQUISTO E FIDELIZZARLO.....	61
NEGOZIARE CON PROFITTO: GESTIRE LA TRATTATIVA E CONCLUDERE ALLE MIGLIORI CONDIZIONI	62
TELEMARKETING: LE CHIAVI PER UNA VENDITA TELEFONICA EFFICACE	63
AREA FINANZA E AMMINISTRAZIONE	64
L'AMMINISTRAZIONE PAGHE E CONTRIBUTI.....	65
FLUSSI FINANZIARI E ANALISI DI BILANCIO PER INDICI PER LA PICCOLA MEDIA IMPRESA	66
BILANCIO D'ESERCIZIO: dalle scritture di fine esercizio al bilancio finale	67
IL BUDGET: CORSO BASE	68
IL BUDGET E IL CONTROLLO DI GESTIONE (CORSO AVANZATO).....	69
LE SCRITTURE CONTABILI.....	70
DAL BILANCIO CIVILISTICO AL CALCOLO DELLE IMPOSTE	71
L'IVA PER LE P.M.I.	72
IL CONSIGNEMENT STOCK.....	73
IL BILANCIO CONSOLIDATO	74
AREA INTERNAZIONALIZZAZIONE.....	75
SVILUPPO NEI MERCATI INTERNAZIONALI	76
AGGIORNAMENTO INTRASTAT	77
LA TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE	78
LA CONTRATTUALISTICA INTERNAZIONALE	79

Le proposte presenti nel catalogo rappresentano una selezione dei percorsi a disposizione delle imprese.

Il Servizio Formazione di A.P.I. Associazione Piccole e Medie Industrie è disponibile a valutare con l'azienda la presenza di ulteriori fabbisogni formativi e a pianificare percorsi personalizzati per rispondere a tali esigenze, da realizzarsi presso la sede dell'Associazione o presso l'azienda stessa, in presenza di un numero sufficiente di partecipanti.

Dall'analisi dei fabbisogni e dalla rilevazione delle necessità formative, il Servizio individuerà gli strumenti a disposizione per poter accedere ai finanziamenti per la formazione (Bandi di Regione Lombardia, Fondi Interprofessionali), previa verifica del numero di partecipanti interessati ad uno stesso percorso formativo.

Per queste ed altre informazioni:

Servizio Formazione

Tel. 02/67140.218 - Tel. 02/67140.289

Tel. 02/67140.210 - Tel. 02/67140.237

E-mail: formazione@apmi.it

CORSI

AREA INFORMATICA

ELEMENTI DI BASE DI INFORMATICA

Obiettivi dell'attività formativa

Obiettivo di questo corso è trasferire le nozioni di base a coloro che non hanno mai fatto uso del computer. Dopo aver assimilato l'utilizzo base di mouse e tastiera, si lavorerà sulla gestione dei file e delle informazioni, attraverso l'utilizzo dell'elaboratore di testi, del foglio di calcolo, di internet e della posta elettronica.

Programma

Nozioni di base

Com'è fatto un computer: memorie di archiviazione, RAM, processore e reti

Utilizzo di mouse e tastiera

Cartelle, file ed estensioni ("tipi di file")

Taglia, Copia e Incolla

Creare, salvare, modificare e stampare un file

Programmi e Sistema Operativo

Nozioni base di Word

Funzioni base di Word: carattere, paragrafo, inserimento di immagini

Nozioni base di Excel

Funzioni base di Excel: celle, formule, grafici

Internet e posta elettronica

L'ipertesto, consultare un sito internet, utilizzare i motori di ricerca

Utilizzare la posta elettronica

Durata consigliata:

24 ore

OFFICE

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso permetterà di padroneggiare l'uso di Word, Excel e PowerPoint. Consentirà inoltre di acquisire elementi di base di Access.

Programma

Word

Introduzione all'ambiente di word: viste, bottone mostra-nascondi, zoom, anteprima di stampa
Concetti di base della videoscrittura; paragrafo, riga, digitare testo, correggerlo, cancellarlo, selezionarlo

Taglia / copia / incolla

Formattazioni di testo e di paragrafo

Strumenti di correzione di word: controllo ortografico, controllo grammaticale, correzione automatica, thesaurus

Excel

Introduzione all'ambiente di excel: sistema di righe e di colonne, scrivere nelle celle testo, numeri, formule

Esercizi con le formule

Nomi di intervallo

Riferimenti di intervallo e funzioni

Riferimenti assoluti e relativi

PowerPoint

Presentazione di powerpoint

Creazione di diapositive in sequenza

Transizioni

Animazioni

Link ipertestuali per navigare nella presentazione

Access

Introduzione ai database

Tabelle

Maschere

Durata consigliata:

32 ore

WORD BASE

Obiettivi dell'attività formativa

Uno dei motivi principali della grande diffusione dei computer è la possibilità di poter redigere rapidamente lettere, relazioni, tesi, mailing professionali, documenti personalizzati di elevata qualità.

Obiettivo del corso sarà quello di spiegare gli elementi fondamentali della videoscrittura, facendo contemporaneamente apprendere l'uso di Word, anche nelle sue caratteristiche più avanzate (mailing, modelli, stili). Verranno inoltre segnalati tutti quei 'trucchi' che permettono di velocizzare il lavoro.

Programma

Interfaccia del programma, modalità di visualizzazione del documento

Scorciatoie da tastiera

Impostazione del documento

Tecniche di selezione e modifica dei testi

Copia e incolla, trova e sostituisci

Formato carattere (tipo, stile, grandezza, effetti, spaziatura e posizione)

Formato paragrafo (rientri, allineamento, interlinea, spaziatura)

Elenchi puntati e numerati

Tabulazioni e righello

Stili (personalizzazione, aggiornamento)

Colonne, sezioni e note

Strutture: personalizzazione, gestione dei livelli

Indici e sommario

Tabelle, bordi e sfondi

Intestazione e piè di pagina

Numeri di pagina

Interruzione di pagina, colonna, sezione

Capolettera

Controllo ortografico, thesaurus, il glossario

Conteggio parole, sunto automatico

Correzione automatica

Inserimento di simboli e grafica (immagini, word art, grafici)

Casella di testo

Modelli di documento

Imposta pagina, anteprima di stampa e stampa (margini e opzioni)

Stampa unione

Opzioni del programma

Cenni sulle macro e il registratore di macro (automatizzazione di procedure ripetitive)

Durata consigliata:

24 ore

WORD AVANZATO

Obiettivi dell'attività formativa

Lo scopo di questo corso è quello di insegnare le funzioni pratiche e l'uso del personal computer come elaboratore di testi di livello avanzato e portare l'utente ad essere in grado di eseguire in autonomia tutte le operazioni necessarie per creare, formattare e rifinire un documento.

Programma

- Creare una struttura
- Creare e preparare buste ed etichette
- Inserire collegamenti ipertestuali in un documento
- Applicare e creare gli stili
- Creare e formattare una tabella
- Aggiungere formattazioni speciali a paragrafi e sezioni
- Creare e formattare colonne
- Creare fax
- Creare un segnalibro
- Inserire un codice di campo
- Creare uno stile
- Registrare una macro
- Creare un modello
- Creare un modulo
- Lavorare con le revisioni
- Utilizzare le diverse versioni di un documento
- Proteggere un documento

Durata consigliata:

24 ore

EXCEL BASE

Obiettivi dell'attività formativa

Lo scopo di questo modulo è di insegnare l'uso del personal computer come foglio elettronico, portando l'utente ad eseguire in autonomia le operazioni necessarie a creare e formattare un foglio di calcolo elettronico e a utilizzare le funzioni aritmetiche e logiche.

Programma

Inserire e modificare i dati in un foglio di lavoro
Gestire i fogli e le cartelle di lavoro
Spostarsi all'interno di fogli e cartelle di lavoro
Eseguire calcoli con i dati di un foglio di lavoro
Formattare il contenuto di un foglio di lavoro
Preparare, impostare e stampare un foglio di lavoro
Creare e modificare i grafici: etichette, assi, serie, tipi di grafico
Aggiungere a un grafico linee di tendenza, previsioni e barre di errore
Formattazione condizionale
Ordinare e gestire tabelle di dati
Applicare filtri e query ai dati
Utilizzare le funzioni logiche
Lavorare con fogli e cartelle di lavoro multipli
Proteggere i fogli e le cartelle di lavoro
Filtro automatico e filtro automatico personalizzato

Durata consigliata:

24 ore

EXCEL AVANZATO

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso permetterà di utilizzare appieno le potenzialità di excel, non solo per svolgere calcoli di media complessità, ma anche per analizzare più dinamicamente i dati.

Programma

Ripasso degli elementi e delle funzioni base di excel, in particolare
Riferimenti relativi all'interno dello stesso foglio
Riferimenti relativi tra fogli e cartelle di lavoro differenti
Barra di stato e comandi rapidi da tastiera
Formule all'interno di altre formule
Protezione dei singoli elementi o di tutto il file
Modificare contemporaneamente lo stesso file in rete tra più utenti
Ordinare e gestire tabelle di dati
Filtro automatico e avanzato
Formattazione condizionale
Raggruppare i dati
Subtotali
Tabelle pivot e grafici pivot
Linee di tendenza, previsioni e barre di errore

Durata consigliata:

24 ore

L'USO DI EXCEL PER COSTRUIRE E ANALIZZARE IL BILANCIO AZIENDALE

Obiettivi dell'attività formativa

Le aziende vincenti sono quelle più veloci a comprendere i mutamenti e agire di conseguenza. In questo processo di azione-reazione il bilancio rappresenta sicuramente uno dei migliori modi per comprendere e tenere sotto controllo la situazione economica, patrimoniale e finanziaria. Excel può rappresentare uno strumento molto potente sia per la costruzione del bilancio (anche da parte dei "non addetti") che per l'interpretazione dei messaggi in esso contenuti. Il corso si rivolge a responsabili amministrativi, controller, direttori finanziari, direttori generali, imprenditori e a tutti coloro che sono interessati a scoprire, attraverso esempi pratici e casi concreti, l'utilizzo di Excel quale valido ausilio per la costruzione e la successiva analisi del bilancio.

Programma

Il corso si propone di illustrare tutte le funzionalità Excel che possono essere messe a servizio del bilancio d'esercizio e della sua analisi.

Verranno pertanto analizzate le funzioni matematiche di base, logiche, di testo, di trattamento dei dati, di ricerca e riferimento e di database e ampio spazio verrà fornito per la spiegazione delle efficacissime Tabelle Pivot.

Per ogni argomento trattato saranno forniti esempi pratici e fogli di lavoro che potranno poi essere personalizzati dai partecipanti per l'applicazione immediata alla realtà aziendale di appartenenza.

Durata consigliata:

24 ore

L'USO DI EXCEL PER L'ANALISI DELLE VENDITE

Obiettivi dell'attività formativa

Il fatturato è l'elemento basilare e insieme più critico per decretare la performance aziendale. Il monitoraggio continuo e completo diventa quindi una condizione necessaria per poter volgere al miglioramento continuo le strategie, i piani operativi, il budget e il comportamento aziendale. Il corso propone l'uso di Excel come strumento per approfondire la costruzione di report sempre più personalizzati e quindi più efficaci, per capire con maggior precisione: cosa si vende, chi sono i nostri clienti e cosa dobbiamo fare per soddisfarli sempre e in qualsiasi condizione di mercato. In quest'ottica un uso efficiente di Excel può determinare un aumento notevole della produttività individuale di un direttore vendite, di un manager e di un imprenditore in genere, imparando a leggere ciò che si nasconde dietro i numeri e comprendere quali sono le dinamiche che orientano il contesto di riferimento in cui l'azienda è chiamata a svolgere il proprio ruolo. Il corso si rivolge a responsabili commerciali, controller, direttori generali, imprenditori e a tutti coloro che sono interessati a scoprire, attraverso esempi pratici e casi concreti, l'utilizzo di Excel quale valido ausilio per arrivare prima degli altri nell'interpretazione dei dati: in altre parole "vedere il futuro per primi".

Programma

Il corso si propone di approfondire le funzionalità di Excel che possono essere utilizzate per l'analisi dei dati: verranno presentati strumenti sia per l'esame dei dati che per la costruzione di previsioni e scenari.

Ampio spazio verrà dato alla rappresentazione grafica dei dati affrontando le varie tipologie di grafici e individuando le più opportune, a seconda dell'obiettivo prefissato.

Per ogni argomento trattato saranno forniti esempi pratici e fogli di lavoro che potranno poi essere personalizzati dai partecipanti per l'applicazione immediata alla realtà aziendale di appartenenza.

Durata consigliata:

24 ore

ACCESS

Obiettivi dell'attività formativa

Obiettivo del corso è illustrare le funzionalità di Access, una delle più potenti applicazioni di database utilizzabile anche da chi non è un programmatore, pur fornendo nello stesso tempo avanzati strumenti agli utenti più esperti.

Verranno presentati i concetti sulla struttura dei database, illustrando il funzionamento di Access, per creare e gestire banche dati di vario tipo.

Programma

Concetti generali

Concetti base sui database
Primi passi con i database
Modificare le impostazioni

Tabelle

Operazioni fondamentali
Definire le chiavi
Definire e impostare una tabella
Relazioni tra tabelle

Campi e formati

Caratteristiche dei campi
Valori standard e valori limite

Maschere

Operare con le maschere

Gestione relazioni

Uso strumenti di analisi
Normalizzazione dei dati
Integrità referenziale
Creazione di relazioni

Cercare informazioni

Query
Ordinamento record

Creazione report

Autocomposizione dei report
Modifica dell'aspetto
Stampa del report

Importare ed esportare dei dati

Excel
Word

Caratteristiche avanzate delle tabelle

Caselle combinate
Tabelle di consultazione
Campi con elementi grafici

Personalizzazione delle maschere

Inserimento di immagini
Creazione di sottomaschere

Personalizzazione dei report

Inserimento di oggetti
Calcoli e totalizzazioni

Realizzare delle applicazioni

Macro
Eseguire delle macro
Assegnare una macro ad un pulsante

Durata consigliata:

24 ore

POWER POINT

Obiettivi dell'attività formativa

Power Point è un applicativo del Pacchetto Office che permette un'efficace comunicazione attraverso la strutturazione degli argomenti in slides, l'utilizzo di effetti grafici e di animazione, finalizzati alla preparazione di efficaci presentazioni.

Obiettivo del corso sarà dunque quello di introdurre i partecipanti alla creazione di presentazioni attraverso l'utilizzo del Programma Power Point, facendo loro apprendere e sperimentare gli strumenti a disposizione per personalizzarle e animarle.

Programma

Lo schermo di Power Point

Autocomposizione di una presentazione

Utilizzo, inserimento e visualizzazione di diapositive

Tecniche di selezione e modifica dei testi

Modalità di visualizzazione di una presentazione

I modelli e gli schemi di diapositive

Disegnare oggetti e tabelle in una diapositiva

Creare un organigramma

Inserimento di sfondi, suoni, immagini, filmati ed animazioni

Importazione di tabelle Word o fogli di calcolo Excel

Impaginazione di grafici

Stampare un documento (anteprima e opzioni)

Fare una presentazione

Le barre degli strumenti di PowerPoint

Durata consigliata:

24 ore

INTERNET, LE RETI, LA POSTA ELETTRONICA

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso permetterà agli utenti di navigare in rete, gestire la posta elettronica, comprendere una serie di aspetti di internet: dai costi, alle potenzialità offerte, ai rischi e alla sicurezza.

Programma

Introduttivi

concetto di rete di computer, connessione via modem, rapido sommario della storia di internet
sistema dei nomi a dominio
tipologia di connessioni e di abbonamenti

Navigazione

esempi di siti di grandi aziende, di autorità italiane ed europee
esempi di siti statici e dinamici
uso dei motori di ricerca
preferiti, home page, cronologia
siti statici e dinamici
siti sicuri per il commercio elettronico
blogs e wiki

Posta elettronica

concetti di base
inviare un messaggio
uso dei campi a: cc: ccn:
ricevere un messaggio
rispondere ad un messaggio
rispondere a tutti
allegare un file al messaggio
aprire un allegato

Sicurezza

problemi concernenti i virus e la posta elettronica
spam e politiche di difesa
bufale e truffe via mail
problemi concernenti il web: siti truffaldini, dialer
introduzione a spyware e adware

Durata consigliata:

16/24 ore

AUTOCAD BASE

Obiettivi dell'attività formativa

Obiettivo del corso è illustrare agli allievi le caratteristiche e le modalità di utilizzo di Autocad. In particolare, verranno approfonditi i seguenti argomenti:

Programma

Nozioni preliminari

Il disegno modello e la creazione di nuovi disegni
Aprire, salvare e chiudere un disegno
Importare ed esportare disegni
Menu e menu contestuali, barre degli strumenti
Riga di comando, input dinamico e tastiera
Tavolozze degli strumenti

Visualizzazione del disegno

Il controllo della visualizzazione: Zoom e Pan
Altri comandi per la visualizzazione
I comandi Ridisegna e Rigenera

Precisione nel disegno

Le coordinate relative, assolute, polari
L'immissione diretta della distanza: Polare e Orto
Gli Snap ad oggetti sui punti notevoli
Il Puntamento snap ad oggetto e Temporaneo

Le basi del disegno

Disegnare linee, cerchi, archi, ellissi, polilinee,
Poligoni, spline, anelli, punti
I tratteggi e le sfumature

Impostazione dell'ambiente di disegno

Utilizzare i Layer
Caricare e utilizzare i tipi di linea
Utilizzare e visualizzare gli spessori di linea
Le principali opzioni di impostazione di AutoCAD
Il salvataggio automatico e il recupero di disegni

Selezione degli oggetti

Le opzioni fondamentali da tastiera
La finestra di selezione rapida

Proprietà degli oggetti

Modificare le proprietà delle entità
Il comando Applica Proprietà

Modifica degli oggetti

I comandi Cancella, Copia, Sposta, Offset, Estendi,
Taglia, Ruota, Allinea, Stira, Specchio, Serie,
Spezza, Scala, Unisci, Cima, Raccordo
Le opzioni specifiche per il copia e incolla
L'ordine di visualizzazione

Testi, tabelle e quote

Inserire righe singole di testo e testi multilinea
Inserire tabelle e campi calcolati
Impostare gli stili di quota
Inserire le quote e modificarle localmente

Blocchi

La creazione di simboli utente
L'utilizzo dei blocchi dinamici
Il Design Center

Uso dei layout

Impostare il foglio per la stampa
Impostare il cartiglio, le finestre e la scala
Lavorare nella carta con quote, testi, geometria

La stampa con AutoCAD

Impostare gli stili di stampa e il plotter
Anteprima di Stampa e Stampa
Il formato DWF e la stampa raster

Durata consigliata:

32 ore

AUTOCAD 3D

Obiettivi dell'attività formativa

Obiettivo del corso è illustrare agli allievi le caratteristiche e le modalità di utilizzo avanzato di Autocad per la realizzazione di modelli tridimensionali complessi. In particolare, verranno approfonditi i seguenti argomenti:

Programma

Introduzione

Predisposizione dell'area di lavoro
Personalizzazione interfaccia
Verifica delle conoscenze di base

Il disegno tridimensionale

Lo spazio cartesiano tridimensionale
Creazione di forme bidimensionali per il 3D
Le polilinee e le regioni
L'UCS

Modellazione 3D

Comandi di modellazione per la realizzazione di SOLIDI, SUPERFICI, MESH
Operazioni Booleane
Comandi di modifica degli oggetti tridimensionali
Comandi SWEEP e LOFT
Creazione di oggetti 3D complessi

Rappresentazione degli oggetti 3D

Estrarre viste bidimensionali dal modello 3d
Realizzare sezioni
Viste prospettiche e assonometriche

Il rendering

Preparazione della scena
Inserimento di luci
Assegnazione di materiali agli oggetti
Uso delle cineprese
Parametri di rendering
Illuminazione avanzata realistica

Uso dei layout

Impostare il foglio per la stampa
Creazione di finestre in scala
Inserimento di annotazioni, quote, testi

La stampa con AutoCAD

Impostare gli stili di stampa e il plotter
Anteprima di Stampa e Stampa

Durata consigliata:

32 ore

INTRODUZIONE A PHOTOSHOP

Obiettivi dell'attività formativa

Esplorare l'area di lavoro; gli strumenti; la barra delle opzioni; le palette mobili; la casella di ingrandimento.

Navigatore; visualizzazione di immagini.

Concetti basilari sui livelli.

Organizzare il lavoro su livelli; creare e visualizzare i livelli; selezionare e rimuovere oggetti dai livelli; riordinare i livelli; collegare livelli e aggiungere il testo.

Colorare e modificare.

Utilizzare i colori; cancellare; usare pennelli personali; creare sfumature; texture.

Il secchiello; gli strumenti Timbro Clone e Toppa; applicare pattern.

Fotoritocco-Fotomontaggio: accezione e strategie del fotoritocco; ritagliare le immagini; regolare il campo tonale; rimuovere e sostituire i difetti; regolare saturazione e luminosità; rimuovere oggetti indesiderati.

Lavorare con le maschere di livello; allineare aggiungere e rimuovere livelli e maschere; appiattire un'immagine.

Programma

Parte prima: Panoramica pratica di Photoshop

Novità di Photoshop.

Impostazione dell'ambiente di lavoro.

Parte seconda: Gestione, correzione ed elaborazione delle immagini

Gestione delle immagini.

Ottimizzazione delle immagini.

Filtri, stili ed effetti speciali.

Parte terza: Scrivere, disegnare e stampare con Photoshop

Il testo in Photoshop.

Gli strumenti di disegno e la stampa.

Parte quarta: Automatizzare Photoshop

Azioni, droplet e funzioni automatiche.

Lo scripting in Photoshop.

Parte quinta: Immagini per il Web Photoshop e il Web.

Durata consigliata:

24 ore

CORSI

AREA LINGUISTICA

Per accedere ai corsi dell'area linguistica è richiesta la disponibilità ad affrontare un test preliminare per verificare il livello di conoscenza della lingua

INGLESE FOR BEGINNER

Obiettivi dell'attività formativa

In considerazione della sempre più rilevante importanza che la lingua inglese ricopre nella vita lavorativa delle imprese, il corso è finalizzato a fornire elementi di base della lingua inglese.

Programma

GRAMMATICA

L'alfabeto
Lo spelling
Pronomi personali
Verbo essere al presente (nelle tre forme: Aff. Neg. Int.)
Gli articoli determinativi ed indeterminativi e loro uso
I nomi singolari e plurali (regolari)
Aggettivi qualificativi
Aggettivi possessivi
Aggettivi dimostrativi
C'è Ci sono
La 's del possessivo (genitivo sassone)
Pronomi complemento
Pronomi possessivi
Il verbo avere al presente affermativo
Have got (Aff. Neg. Int.)
Plurali irregolari
Il verbo TO DO
Il Present Simple (Aff. Neg. Int.)
Il verbo avere al presente Neg. ed Int.
Le risposte brevi
Domande con: How, where, when, why-because, what, who
Some-any (indefiniti)
I numeri
Le date
L'ora
Much, many, a lot of
How much How many
Preposizioni di luogo
Il verbo "LIKE" (piacere)
"LIKE + ing form"
Gli avverbi di frequenza e tempo
L'ordine delle parole nella frase
Il Past Simple del verbo essere (Aff. Neg. Int.)
Il Past Simple dei verbi regolari " " "
Il Past Simple di alcuni verbi irregolari (Aff. Neg. Int.)
Le risposte brevi
Il verbo modale CAN al presente e al passato (Aff. Neg. Int.)
Il verbo WANT e WOULD LIKE
Il Present Continuous
Il Present Continuous con valore di futuro

VOCABOLARIO

Oggetti di uso quotidiano
Paesi
Città
Mestieri
Informazioni personali
Nomi di parentela
L'abbigliamento
Lo sport
Il cibo e le bevande
La casa
L'arredamento
Il tempo libero
I colori
I giorni della settimana
I mesi
Le stagioni
Il tempo atmosferico
Trasporti e viaggi
Gli animali

ARGOMENTI DI CONVERSAZIONE

Come presentarsi
Come salutare
Il mondo del lavoro
Vita in famiglia
Gli amici
Vita in città
Le vacanze
Lo shopping
I divertimenti
Dare e chiedere indicazioni stradali
Come scrivere delle e-mails
Come conversare al telefono
Come scrivere un CV

Durata consigliata:

36/40 ore

INGLESE ELEMENTARY

Obiettivi dell'attività formativa

In considerazione della sempre più rilevante importanza che la lingua inglese ricopre nella vita lavorativa delle imprese, il corso è finalizzato a fornire conoscenze elementari della lingua inglese a coloro che già hanno acquisito competenze di base.

Programma

GRAMMAR

Present Simple
Adverbs of frequency
Love/like/enjoy + ing
There is/are
Some/any/no
Prepositions
Past Simple (regular and irregular verbs)
Mass and count nouns
Some, a lot of,/much, many
Numbers (dates, telling the time)
Comparative and superlative adjectives
Present continuous
Present simple or present continuous?
Imperative
Future: will future - be going to - present continuous - present simple
When, as soon as, until ecc. + present simple
Modal verbs
Present perfect
Past simple or Present perfect?
Past continuous
To make - to do

PEOPLE IN BUSINESS

Daily activities
Introductions
Socializing
Welcoming visitors
Writing e-mails
Telephone expressions
Company regulations

READINGS ABOUT ENGLISH LIFE

"The roots of English"
"Inside Buckingham Palace"
"Schools in England"
"Holidays and free time"
"The days and the hours"
"The pub"
"Food and drink"
"The Union Jack"
"The Parks of London"
"Travelling by air"

Durata consigliata:

36/40 ore

INGLESE PRE-INTERMEDIATE

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso è finalizzato a approfondire la conoscenza della lingua, con un orientamento tipicamente "business".

Programma

GRAMMAR

Question Tags

Adverbs

Revision and development of: Present Simple and Present Continuous, Past Simple and Present Perfect, Past Continuous and Simple Past, Future

Expressions of quantity

Composti di some, any, no

Modal verbs

How long?

Present perfect and Present perfect continuous

For and Since

If and when

0.1st-2nd Conditional sentences

Used to

More prepositions

Some idioms

Adjectives ...ed ...ing

Passive constructions in simple tenses

Want+accusative+infinitive

Verbs+preposition

FOCUS ON BUSINESS COMMUNICATION

People in business

Making contact

Telephone conversations

Dates and schedules

Offers and requests

Thanking for hospitality

Complaining and apologizing

Suggesting and recommending

Staying at a hotel

Staying at a restaurant

Agreeing and disagreeing

Describing products and services

Social English

Durata consigliata:

36/40 ore

INGLESE MIDDLE INTERMEDIATE

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso sarà finalizzato a fornire ai partecipanti l'opportunità di sviluppare la propria scioltezza espositiva, di ampliare il vocabolario e i campi semantici già a loro disposizione - con un equilibrio fra inglese per il "business" e inglese colloquiale.

Programma

Grammatica

Present simple and continuous
Past tenses
Future forms
Perfect tenses
Must, have to, should (obligation)
Must may might can't (deduction)
Can could be able to, (ability and possibility)
Second conditional
Third conditional
Usually, Used to
Articles (a an, the , no article)
Reported speech
Relative clauses
Phrasal verbs

Socializing

Writing e-mails
Telephone expressions
Meetings
Decisions, options, choices, preferences –
compromise

Social

Telling an anecdote
Talking about sport
How long?
Talking about abilities, interests,
Roleplay for difficult situations

Business:

Activities, Introductions

Durata consigliata:

36/40 ore

INGLESE UPPER INTERMEDIATE

Obiettivi dell'attività formativa

La finalità di questo corso è di corrispondere all'esigenza di ampliare i propri orizzonti linguistici da parte di partecipanti che, avendo alle spalle una pregressa esperienza di studio della lingua inglese, sono ora pronti ad affrontarne l'apprendimento in modo più approfondito ed articolato. Poiché i corsisti dovranno interagire in diversi contesti, verranno fornite tutte quelle strutture grammaticali e lessicali di cui potranno aver bisogno in specifici ambiti sociali o lavorativi.

Programma

Grammatica

Perfect tenses
Comparatives
Narrative tenses
Advers and adverbial phrases
Passive forms
Future perfect and future continuous
Conditionals and future time
Unreal conditionals
Past modals (would rather, had better)
Verbs of senses
Gerunds and infinitives
Used to, be used to, get used to
Reporting verbs,
Uncountable and plural nouns
Quantifiers: all, every etc
Structures after wish,
Clauses of contrast and purpose, whether, whenever etc
Relative clauses.

Themes

Understanding meaning from context;
Illness and treatment,
Travel
Crime and punishment
Weather
Feelings

The body
Guessing original questions from answers
Describing personality
First aid
Cultural differences
Habits
Role playing
Having a debate
Making a presentation
Advertising

Readings about English life:

Get stressed, stay young.,
Little Brother
Stormy weather
The Risk factor
How I trained my husband
Air Babylon
Making the punishment fit the crime
The dangers of sleep deprivation
Irving Wardle, theatre critic and Pat Gibson, sports journalist
One small word, one big difference in meaning
Suffering for Science
Honest workers or thieves?
The story behind the words
...ed altri

Durata consigliata:

36/40 ore

SPAGNOLO PER IL BUSINESS

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso verte sulle strutture fondamentali della lingua spagnola, presentandole nel contesto lessicale della comunicazione professionale.

I corsisti si impadroniranno del linguaggio attuale usato negli scambi quotidiani in ambito aziendale, preparandosi ad affrontare le relazioni professionali utilizzando la lingua in modo efficace e concreto.

Programma

Durante le lezioni il docente presenterà con esempi concreti le strutture grammaticali della lingua ed i partecipanti le eserciteranno fino ad assimilarne un uso spontaneo e naturale tramite esercitazioni e role plays.

Attività di esercitazione scritta e lettura supporteranno le attività pratiche di produzione linguistica orale. La traduzione in italiano, come ogni riferimento grammaticale puramente teorico, sarà esclusa.

Durata consigliata:

36/40 ore

TEDESCO PER IL BUSINESS

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso verte sulle strutture fondamentali della lingua tedesca, presentandole nel contesto lessicale della comunicazione professionale.

I corsisti si impadroniranno del linguaggio attuale usato negli scambi quotidiani in ambito aziendale, preparandosi ad affrontare le relazioni professionali utilizzando la lingua in modo efficace e concreto.

Programma

Durante le lezioni il docente presenterà con esempi concreti le strutture grammaticali della lingua ed i partecipanti le eserciteranno fino ad assimilarne un uso spontaneo e naturale tramite esercizi interattivi e role plays.

Attività di esercitazione scritta e lettura supporteranno le attività pratiche di produzione linguistica orale.

La traduzione in italiano, come ogni riferimento grammaticale puramente teorico, sarà esclusa.

Durata consigliata:

36/40 ore

CINESE BASE

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso, destinato a principianti assoluti, verte sulle strutture fondamentali della lingua cinese, presentandole nel contesto lessicale della comunicazione quotidiana.

I corsisti si avvicineranno al linguaggio attuale usato negli scambi quotidiani, preparandosi ad utilizzare la lingua in modo efficace e concreto.

Programma

Durante le lezioni il docente presenterà con esempi concreti le strutture grammaticali della lingua ed i partecipanti le eserciteranno fino ad assimilarne un uso spontaneo e naturale tramite esercizi interattivi e role plays.

Attività di esercitazione scritta e lettura supporteranno le attività pratiche di produzione linguistica orale.

Durata consigliata:

36/40 ore

ITALIANO PER STRANIERI

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso verte sulle strutture fondamentali della lingua italiana, presentandole nel contesto lessicale della comunicazione quotidiana .

I corsisti si impadroniranno del linguaggio attuale usato negli scambi quotidiani, preparandosi ad utilizzare la lingua in modo efficace e concreto.

Programma

Durante le lezioni il docente presenterà con esempi concreti le strutture grammaticali della lingua ed i partecipanti le eserciteranno fino ad assimilarne un uso spontaneo e naturale tramite esercizi interattivi e role plays.

Attività di esercitazione scritta e lettura supporteranno le attività pratiche di produzione linguistica orale.

Durata consigliata:

40 ore

CORSI

AREA MARKETING E GESTIONE AZIENDALE

LA CUSTOMER CARE E LA CUSTOMER SATISFACTION

Obiettivi dell'attività formativa

Il successo passa attraverso la cultura dell'attenzione e della soddisfazione del cliente. In un mercato sempre più fragile, oltre che competitivo, dove acquisire nuovi clienti ha costi elevati, la fidelizzazione è la strategia indispensabile per la sopravvivenza dell'azienda stessa.

Programma

Lo scenario competitivo: qualità prodotta, qualità percepita
Clientela e posizionamento
Clientela e comportamenti
Il mercato: conoscenze e competenze distintive
Il ciclo di vita dell'azienda e posizionamento di vendita
Il ciclo di vita del cliente
Il ciclo di vita dei prodotti
Il sistema informativo di mercato: impostazioni, aggiornamenti e utilizzi
La customer satisfaction
Le informazioni, gli utilizzi e la circolazione interna all'azienda
Il valore da consegnare al cliente
La catena del valore aziendale
Cliente interno e cliente esterno
Le caratteristiche della comunicazione
La valutazione della soddisfazione della clientela
Le azioni correttive e/o di rinforzo
La fidelizzazione nelle strategie aziendali: verità e falsità
Il domani con la clientela: condizioni, problematiche e opportunità.

Durata consigliata:

16 ore

IL PROJECT MANAGEMENT PER LE P.M.I.

Obiettivi dell'attività formativa

Il project management è l'atteggiamento manageriale migliore per far fronte ai mercati che richiedono sempre più flessibilità, articolazione delle competenze, capacità di operare su commessa.

Perché "lavorare per progetti" e non semplicemente "gestire dei progetti"? Il Project management non indica solo l'applicazione di tecniche e metodi per la gestione dei singoli progetti, ma è una disciplina manageriale orientata a gestire soluzioni complesse ed i cambiamenti organizzativi che ne conseguono.

Il corso, rivolto ad imprenditori, manager e consulenti, delinea il percorso per pianificare e controllare i progetti in funzione dei risultati da raggiungere nel rispetto dei tempi, dei costi e di un razionale uso delle risorse, chiavi fondamentali per la competizione ed il successo delle organizzazioni e soprattutto delle PMI.

Programma

Il corso sarà diviso in due parti: una prima parte di natura più concettuale, l'altra di natura più operativa.

Nella prima parte si esaminerà, la metodologia del Project management, e come essa costituisca un valido strumento per lo sviluppo della cultura aziendale, il contesto, i suoi obiettivi ed i livelli d'intervento fino ad arrivare alla problematica della gestione economica dei progetti.

Nella seconda parte saranno forniti gli strumenti per impostare, pianificare, e controllare un progetto analizzando altresì gli ostacoli, le minacce più comuni ed i rischi organizzativi che, nonostante siano sovente sottovalutati, risultano invece fondamentali nel determinare il grado di raggiungimento degli obiettivi.

Durata consigliata:

24 ore

IL PIANO MARKETING NELLA P.M.I.

Obiettivi dell'attività formativa

I mercati risultano essere sempre più articolati e le imprese sono alla ricerca di strumenti per affrontare la situazione. In questo contesto si inserisce la pianificazione aziendale. All'interno di essa, il piano di marketing è il documento che sintetizza, motivandolo, il tragitto che l'azienda deve percorrere in termini di mercato e indicandone la sequenza delle azioni da effettuare.

Il corso è volto ad illustrare in modo pratico come si produce un piano di marketing trasferendo non solo le varie attività necessarie per la sua compilazione, ma anche indicazioni pratiche per la redazione e per aumentarne l'efficacia.

Programma

Introduzione al marketing

Cenno sui cambiamenti mondiali in atto, posizione e scopo del marketing, il marketing come settore centrale nell'attività aziendale nei mercati attuali.

Il piano aziendale

La logica della pianificazione aziendale, caratteristiche del piano aziendale, come si imposta una strategia, il flusso delle informazioni, il sistema informativo aziendale, individuazione degli obiettivi, tecniche di pianificazione, gli scenari e le tecniche di previsione, esempio pratico tramite workshop.

Il marketing strategico

Significato di strategia, caratteristica del marketing strategico, la determinazione degli obiettivi di mercato, la scelta delle azioni da effettuare.

Strumenti per la redazione del Piano di marketing

Obiettivi del piano di marketing, struttura del documento, il sistema informativo base per la redazione, individuazione e analisi della concorrenza.

Contenuto del Piano di marketing

L'analisi ambientale, analisi interna ed esterna, la Mission e la Vision, l'importanza dello storico aziendale, analisi del portafoglio prodotti/servizi, la segmentazione, il posizionamento aziendale, esempio di mappa di posizionamento, l'analisi SWOT.

Il piano operativo

Le leve più importanti del marketing, il piano promo-pubblicitario, la gestione delle vendite, il pricing, come definire i nuovi prodotti/servizi.

Realizzazione e controllo del piano di marketing

La diffusione interna e la condivisione interna, la tempistica del controllo

Durata consigliata:

24 ore

IL PRICING: Come formulare e gestire il prezzo dei prodotti e servizi

Obiettivi dell'attività formativa

I prezzi dei beni e dei servizi sono a volte determinati in modo approssimativo, con metodi definiti "pragmatici"; ciò fa perdere la padronanza di uno degli elementi più importanti della vita aziendale. Il prezzo oltre ad essere determinante per la generazione di profitti e perdite, è fondamentale per il modo con cui il prodotto o servizio è valutato dal mercato.

Il corso ha l'obiettivo di trasferire una padronanza della problematica sul prezzo analizzata da tutti i punti di vista. Fornisce indicazioni pratiche su come si può determinare il valore di un bene o di un servizio, nonché tratta degli effetti del prezzo sull'immagine dei prodotti dell'azienda

Programma

Analisi della problematica relativa al prezzo

Le complicazioni del prezzo, determinazione del prezzo secondo criteri economici, l'elasticità della domanda sul prezzo, le variabili importanti per definire il prezzo.

La contabilità industriale

Il Direct costing, il margine di contribuzione, il costo pieno, il metodo ABC (activity based costing).

Il break even point

La suddivisione dei costi, problemi pratici nella suddivisione dei costi, come si calcola il break even point, esemplificazione pratica.

Le tecniche per calcolare i prezzi dei prodotti e dei servizi

Disamina sulle tecniche più utilizzate, dal metodo mark-up alla misurazione tramite ricerche di mercato del valore percepito dal cliente.

Marketing e pricing

Le difficoltà più comuni nel "prezzare" beni e servizi, il pricing come leva di marketing.

Strategie di prezzo

Valore reale e valore percepito, il prezzo come fattore di immagine, pricing e psicologia, la trasparenza dei prezzi, la gestione dei listini, prezzo e ciclo di vita del prodotto.

Pricing e promozione

Rapporto prezzo e promozione, il catalogo, il corretto utilizzo della promozione

Durata consigliata:

16 ore

COME RIUSCIRE A DELEGARE IN MODO EFFICACE E PRODUTTIVO

Obiettivi dell'attività formativa

Delegare non significa lavorare di meno, ma far lavorare meglio gli altri senza farsi carico in prima persona di tutto ciò che rientra nella propria sfera di competenza.

Il corso si prefigge di illustrare le connessioni esistenti tra la delega e le altre attività direzionali (pianificazione, organizzazione, motivazione e controllo), per poi fornire alcuni criteri guida verso lo sviluppo di una delega efficace.

Programma

- la necessità di delegare
- barriere che ostacolano la delega
- sviluppare la capacità di delegare
- delega e leadership
- pianificazione e motivazione
- gestire il compito delegato

Durata consigliata:

8 ore

COME POTENZIARE LE PROPRIE PRESTAZIONI PROFESSIONALI. SELF EFFICACY E EMPOWERMENT

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso si propone di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

Facilitare il passaggio da facoltà a competenza attivando la consapevolezza del proprio "potere interno"

Elaborare un piano di azione mirato a rinforzare le aree individuate come migliorabili

Agire più consapevolmente la propria self-efficacy nella vita lavorativa

Programma

Autobilancio delle competenze

Il ruolo delle emozioni nel processo di valutazione di sé

Generare profezie autorealizzantesi

Gli alleati dell'empowerment

Riconoscere e valorizzare le proprie e altrui emozioni affinché diventino un fattore di successo

Comprendere l'impatto dell'intelligenza emotionale nella gestione del proprio ruolo

Le modalità di reazione all'insuccesso

Le credenze autolimitanti.

Durata consigliata:

16 ore

LA COMUNICAZIONE EFFICACE: metodi e strumenti per stabilire relazioni di successo in ufficio (e nella vita)

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso ha lo scopo di aumentare la capacità di comunicare efficacemente, così da ridurre lo stress, gli errori e le incomprensioni in ambito lavorativo. E' rivolto a chiunque desideri investigare il proprio stile comunicativo innescando un processo di cambiamento.

Obiettivo del percorso è di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

Acquisire maggiore consapevolezza del proprio stile comunicativo e degli atteggiamenti di fondo che lo influenzano, attraverso il confronto con modelli di lettura teorici

Individuare i punti di forza su cui poggia l'efficacia delle proprie modalità di relazione e dei margini di miglioramento che possono essere perseguiti

Identificare modalità e strumenti per migliorare il proprio stile personale

Programma

Cosa significa comunicare: la comunicazione come processo

Teoria e pratica della comunicazione

I principi della comunicazione

Le direzioni della comunicazione

L'ascolto attivo

L'empatia

Autoanalisi del proprio stile comunicativo

Durata consigliata:

24 ore

LA GESTIONE DEL TEMPO: DA NEMICO AD ALLEATO

Una metodologia pratica

Obiettivi dell'attività formativa

Il presente percorso formativo è rivolto a tutti coloro che intendono migliorare la propria capacità di gestire i tempi di lavoro nella realizzazione degli obiettivi aziendali, acquisendo strumenti e metodi idonei.

Il corso si propone di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

Apprendere strumenti e tecniche per gestire il tempo in maniera proattiva

Individuare le risorse personali necessarie per fronteggiare le variabili relative alla gestione delle proprie attività (imprevisti e carichi lavorativi)

Apprendere le modalità per organizzare piani di lavoro (ottimizzazione)

Apprendere la capacità di individuare priorità e tempi

Definire un piano d'azione individuale

Programma

Le difficoltà e i problemi di gestione del tempo

Le cause del cattivo uso del tempo

Urgenza e importanza

La pianificazione delle attività

La definizione di priorità e obiettivi

Riconoscimento delle strategie personali utilizzate per fronteggiare le difficoltà

Le strategie comportamentali efficaci

Gli strumenti di organizzazione del tempo

La definizione di un piano d'azione

Durata consigliata:

16 ore

COME GESTIRE EFFICACEMENTE I CONFLITTI SUL LAVORO: LA NEGOZIAZIONE

Obiettivi dell'attività formativa

In tutti i contesti organizzativi è fondamentale saper raggiungere buoni accordi formali, saper favorire le relazioni più importanti, risolvere i contrasti e identificare i vantaggi per i soggetti coinvolti. Lo sviluppo di competenze e di abilità negoziali ricopre un ruolo di primaria importanza anche all'interno dei singoli gruppi di lavoro, dove diventa indispensabile integrare e gestire le dinamiche emotive che si instaurano con i propri interlocutori, collaboratori e colleghi.

Questo corso è rivolto a tutti coloro che intendono apprendere l'arte della negoziazione per la gestione di un conflitto.

Il corso si propone di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

Riconoscere le situazioni di conflitto

Acquisire consapevolezza sul concetto di negoziazione, identificandone i comportamenti più efficaci

Come gestire un processo negoziale

Analizzare i propri comportamenti negoziali e dell'interlocutore, individuando quelli più o meno efficaci

Migliorare la propria capacità negoziale

Sviluppare un atteggiamento proattivo nella gestione di un conflitto

Programma

La percezione del problema

Il negoziato: caratteristiche

Le fasi della negoziazione

Stili di negoziazione

La ricerca dell'accordo comune

La strategia collaborativa

Check List per negoziare

Durata consigliata:

24 ore

IL PROBLEM SOLVING CREATIVO: strumenti per affrontare con successo problemi e situazioni complesse

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso è destinato a coloro che intendono migliorare la loro capacità di gestire e risolvere i problemi che possono insorgere in ambito lavorativo.

Il corso si propone di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

Saper riconoscere quando un problema è davvero un problema

Fornire strumenti e suggerimenti teorici per imparare a usare il problem solving come metodo di lavoro

Individuare, scomporre ed analizzare i problemi

Individuare modalità alternative e molteplici di risoluzione dei problemi

Riconoscere e sviluppare la spinta creativa alla risoluzione dei problemi

Apprendere metodi e strategie di problem solving creativo

Programma

Le fasi del processo di problem solving

Regole e strumenti per risolvere i problemi

Creatività e problem solving

La creatività applicata

Convergenza e divergenza

Tecniche per il problem solving creativo

Durata consigliata:

16 ore

LA GESTIONE DELLO STRESS

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso è destinato a coloro che vivono il proprio ruolo sentendosi frequentemente "sotto pressione". In particolare a chi gestisce responsabilità, gruppi di lavoro, progetti, mansioni diversificate.

Il corso si propone di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

- Individuare ciò che produce stress nello svolgimento del proprio ruolo lavorativo (cause/situazioni);
- Individuare l'attribuzione di senso al concetto di stress indagando gli atteggiamenti che ne favoriscono l'insorgenza e/o la percezione;
- Utilizzare positivamente il vissuto di stress;
- Apprendere e sperimentare tecniche per gestire situazioni stressanti.

Programma

- Significato del concetto di stress;
- Stimoli esterni e reazione interna;
- Tecniche di fronteggiamento;
- Dallo stress negativo allo stress positivo;
- Prevenire lo stress.

Durata consigliata:

16 ore

LA RIUNIONE EFFICACE: strumenti per gestire con successo una riunione di lavoro

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso è indirizzato a tutti coloro che sono spesso impegnati nel gestire o nel partecipare a riunioni.

Il corso si propone di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

Saper preparare una riunione

Saper organizzare una riunione

Saper gestire efficacemente le riunioni

Acquisire strumenti e tecniche per condurre una riunione

La gestione delle obiezioni

Tecniche di conduzione

Programma

Tipologie e stili di gestione di riunione: informativa, formativa, ideativa e decisionale

La definizione degli obiettivi di una riunione

La preparazione a una riunione come fattore critico di successo

La gestione delle fasi di una riunione

La conduzione e le dinamiche di gruppo

La gestione delle obiezioni

La gestione del tempo e degli interventi

La scelta dei materiali

Durata consigliata:

8 ore

LA SELEZIONE DEL PERSONALE: dalle modalità di ricerca al colloquio

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso è indirizzato a tutti coloro che abitualmente o occasionalmente si trovano a dover predisporre e gestire un processo di selezione.

Il corso si propone di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

Apprendere le competenze e i processi necessari alla verifica delle effettive potenzialità dei candidati in fase di colloquio di selezione

Apprendere strumenti e modalità di organizzazione dell'intero processo di selezione

Programma

Analisi del bisogno: le competenze ricercate

La job description

Gli strumenti e i canali di ricerca

Le agenzie di ricerca di personale

Il colloquio

Valutazione e individuazione delle risorse

Aree oggetto di indagine nella valutazione

La comunicazione

Gli strumenti: test, questionari, role playing

La selezione di gruppo

Durata consigliata:

16 ore

MOTIVARE E CONDURRE GRUPPI DI LAVORO

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso è indirizzato a tutti coloro che coordinano (o saranno prossimi a coordinare) un team o hanno la responsabilità di un gruppo di persone.

Il corso si propone di fornire strategie, metodologie e tecniche per:

Riconoscere ed identificare i processi di comunicazione interna al gruppo

Sviluppare la capacità di costruire, definire e raggiungere obiettivi

Sviluppare un efficace sistema di ruoli che tenga conto di competenze e personalità

Analizzare i processi che favoriscono la creazione di un buon clima relazionale.

Programma

Cosa si intende per gruppo

Dal lavoro di gruppo al gruppo di lavoro

Le caratteristiche distintive

Le fasi di sviluppo del team

I ruoli

Le dinamiche di gruppo

Il processo comunicativo

Durata consigliata:

24 ore

IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ NEI PROCESSI

Obiettivi dell'attività formativa

Il percorso formativo, sviluppato attraverso una didattica interattiva, si pone i seguenti obiettivi principali:

- Trasferire i principali riferimenti sul concetto di processo
- Omogeneizzare i riferimenti da trasferire successivamente nella propria realtà
- Trasferire i principali strumenti di analisi
- Trasferire i principali strumenti di misura
- Identificare e discutere sulle principali competenze utili/necessarie all'efficacia di un intervento di business process re-engineering

Programma

Il Metodo di analisi dei processi

Perché lavorare per processi

Cosa vuol dire processo

I processi funzionali e interfunzionali

Cosa cambia nell'approccio per processi

L'organizzazione nel suo complesso: tipologie e vincoli sull'analisi dei processi

Mappatura dei principali processi operativi evidenziandone i punti critici (in sintonia con le varie tipologie/aziende figure presenti in aula)

Identificazione dei principali processi aziendali (esempi guidati e in aula)

Mappatura dei processi

Identificazione dei punti critici

Identificazione dei parametri di controllo dei processi (indicatori di performance del processo)

Identificazione dei ruoli e responsabilità

Analisi dei principali processi operativi

Definizione delle principali fasi

Identificazione dei principali indicatori

Impostazione delle modalità di analisi e comunicazione

Applicazione ad alcuni principali processi operativi

Mappatura del processo e identificazione dei suoi indicatori

Valutazione dei punti critici e identificazione delle attività di miglioramento

Sviluppo dell'ottimizzazione

Discussione in aula

Durata consigliata:

16 ore

OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Obiettivi dell'attività formativa

Formare i partecipanti sui concetti chiave relativi alle 5S e agli strumenti di ottimizzazione delle attività produttive

Sensibilizzare i partecipanti sulla misura e il controllo delle performance in un'ottica di miglioramento continuo

Definire un metodo per utilizzare al meglio lo spazio e le attrezzature disponibili, ottimizzando il layout, riducendo lo sforzo fisico e i rischi di infortuni

Dare ai partecipanti gli strumenti per essere i principali fautori e autori del cambiamento e dell'innovazione

Facilitare la generazione di idee innovative e di miglioramento da parte di tutto il personale e supportare un processo di miglioramento continuo

Programma

Introduzione all'implementazione delle 5S in azienda

Introduzione e definizioni relative alle 5S

Obiettivi

Campo d'azione

Priorità e i principali indicatori di performance in produzione

5S: la metodologia operativa

Descrizione operativa di ognuna delle 5S

Suggerimenti pratici su come implementare un progetto 5S

Valutare lo stato attuale del proprio posto di lavoro

SEIRI: razionalizzazione e caccia allo spreco

L'applicazione concreta della prima delle 5S

Separare le cose utili da quelle inutili

Project work in un'area di lavoro

SEITON: ordine e sistemazione del posto di lavoro

L'applicazione concreta della seconda delle 5S

Come ordinare e sistemare la propria area di lavoro

Project work in un'area di lavoro

SEISO e SEKEITSU: pulizia, ispezione e definizione di standard operativi

Verifica dei risultati dei project work

Pulire e ordinare sistematicamente l'area di lavoro, ispezionando e anticipando i problemi

Definire degli standard operativi per le attività di ordine, pulizia ed ispezione

L'utilizzo di sistemi visual

Project work

SHITSUKE: il rispetto delle regole e il miglioramento continuo

Verifica dei risultati dei project work

Il rispetto degli standard operativi e il suo controllo

Il miglioramento continuo

La generazione ed implementazione concreta di idee di miglioramento da parte di tutto il personale

Verifica finale dell'apprendimento

Durata consigliata:

24 ore

MIGLIORARE LE COMPETENZE DEL PERSONALE TECNICO

Obiettivi dell'attività formativa

Il personale tecnico (installatori, addetti all'assistenza tecnica, manutentori ecc.) ha spesso un rapporto privilegiato con il cliente, che vede questi soggetti come veri e propri punti di riferimento per qualsiasi problema. Ne deriva che i "tecnici" – proprio per la maggiore e periodica frequentazione col cliente - posseggono talvolta conoscenze e informazioni sul cliente stesso più approfondite, o più aggiornate, dei colleghi del commerciale/vendite. Informazioni che potrebbero essere assai utili per sviluppare il rapporto col cliente, in un'ottica di ampliamento degli affari con lui.

Obiettivi del presente percorso sono:

Sviluppare nel personale tecnico una sensibilità commerciale a rinforzo e supporto delle proprie competenze specifiche

Sensibilizzare i destinatari a valorizzare la loro conoscenza della "situazione cliente" per una più completa gestione del cliente stesso, sia direttamente che come supporto all'attività dei colleghi del commerciale

Programma

Il tecnico come presenza dell'Azienda presso la sua clientela: presenza di servizio, utile a conoscere gli utilizzi che il cliente fa dei prodotti aziendali

Il valore informativo/commerciale dell'assistenza tecnica: il tecnico come primo conoscitore delle possibili esigenze di sviluppo del cliente

I fattori di base per un comportamento commerciale efficace

Orientamento al prodotto e orientamento al cliente: come mixare le conoscenze tecniche con la capacità di osservazione della realtà del cliente

Come fare in modo che il cliente – attraverso la conoscenza che il tecnico possiede di lui – sia in grado di utilizzare al meglio i benefici derivanti dal corretto utilizzo dei plus offerti dall'Azienda fornitrice

Il "patto di collaborazione" col cliente, finalizzato a trasferire al tecnico le informazioni volute

La raccolta dei dati e delle informazioni presso il cliente: come ottenere risposte qualitativamente rilevanti ed utili per approfondire il rapporto con lui.

Le possibili modalità di collaborazione con i colleghi del commerciale

Durata consigliata:

16 ore

LA VALUTAZIONE DEI COLLABORATORI PER MIGLIORARE LE PRESTAZIONI

Obiettivi dell'attività formativa

Saper valutare i propri collaboratori

Costruire strumenti di valutazione

Come sostenere e valorizzare le prestazioni

Programma

La valutazione per favorire la crescita dei collaboratori

La struttura di un piano di valutazione: cosa osservare, come misurare, come comunicare

La pianificazione e condivisione dell'obiettivo di ruolo

Essere coach: strumenti motivazionali e di rinforzo per il raggiungimento dell'obiettivo

Durata consigliata:

16 ore

INTELLIGENZA EMOTIVA: UNA RISORSA PER L'AZIENDA

Obiettivi dell'attività formativa

Aumentare la propria capacità di collaborare nel raggiungimento di obiettivi condivisi

Aumentare la propria capacità di risolvere problemi

Contribuire a creare un clima di benessere in azienda

Programma

La mappa e il territorio: la soggettività della realtà

I filtri cognitivi per interpretare la realtà: il ruolo delle convinzioni e dei pregiudizi

L'ascolto attivo

Il ruolo delle emozioni in azienda: come accoglierle e renderle produttive

Empatia e relazione positiva con l'altro

L'automotivazione

Il modello dell'assertività

Durata consigliata:

16 ore

PUBLIC SPEAKING: INFLUENZARE E COINVOLGERE IN PUBBLICO

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso fornisce tecniche e strumenti per lo sviluppo delle competenze relazionali, ad esempio quando dobbiamo presentare in pubblico un'idea o esporre ad un team di lavoro un progetto o ancora gestire una riunione in maniera efficace.

L'obiettivo principale, quindi, è apprendere e saper utilizzare tutte quelle leve in grado di colpire con efficacia il proprio pubblico e accrescere la propria capacità di influenza e coinvolgimento

Programma

La struttura della presentazione: la metafora del "viaggio";

L'organizzazione del discorso: preparare le fasi di "decollo", "volo" e "atterraggio";

"L'importante è iniziare!": le tecniche di approccio nella fase di apertura;

Come creare un clima favorevole e ottenere l'attenzione dell'uditorio;

L'uso del comportamento "non verbale" per catturare il nostro pubblico;

Il potere delle parole per convincere;

La gestione delle domande e delle obiezioni degli interlocutori;

L'uso dei supporti visivi per una presentazione efficace.

Durata consigliata:

16 ore

ESSERE LEADER: GUIDARE ATTRAVERSO L'ESEMPIO

Obiettivi dell'attività formativa

Nell'attuale periodo di forte pressione, è sempre più necessario per un Responsabile, riconoscere e gestire i momenti di demotivazione e bassa performance del collaboratore.

Pertanto, il corso si pone l'obiettivo di fornire al leader degli strumenti pratici per valutare, gestire, motivare e far crescere il proprio team.

Programma

Il rapporto tra leadership e cultura aziendale;

Leader, manager e coach: tre abilità chiave per sviluppare e gestire il team di lavoro;

Il modello della leadership situazione per valutare oggettivamente i collaboratori;

L'analisi dei fattori che creano un team vincente;

L'utilizzo del feedback per comunicare in modo aperto, mirato ed efficace con il proprio team;

Il colloquio di coaching: come aumentare nel collaboratore la consapevolezza delle proprie aree di miglioramento;

L'utilizzo della delega per motivare e facilitare lo sviluppo continuo del proprio team.

Durata consigliata:

16 ore

STRUMENTI E METODI PER LA RILEVAZIONE E IL MIGLIORAMENTO DEI CICLI DI PRODUZIONE

Obiettivi dell'attività formativa

L'attività di produzione è storicamente uno dei maggiori motivi di contrasto tra le funzioni produzione e commerciale, legate per un verso dalla continua ricerca dell'efficienza e della riduzione dei costi e dall'altro al fondamentale obiettivo del miglioramento del livello di servizio al cliente finale. Il corso affronta le metodologie e gli strumenti impiegati per la rilevazione e lo studio dei cicli produttivi in un'ottica "Kaizen management" puntando direttamente ad aumentare la produttività ed a ridurre i costi. Il corso si pone l'obiettivo di accrescere le competenze dei partecipanti rispetto alle metodologie più evolute per l'abbattimento dei costi di produzione e l'individuazione delle fasi che creano Valore.

Programma

Gli approcci manageriali moderni

- o L'approccio "satisfire" che mira al raggiungimento di un miglioramento significativo e non all'ottimo assoluto.
- o L'approccio "fare di più con ciò che si ha" che mira ad aumentare i risultati con le risorse esistenti
- o L'approccio "usare il buon senso e l'esperienza pratica" che mira ad integrare le metodologie con il buon senso e con l'esperienza pratica

Gestire il sistema produttivo facendo leva sui vincoli (teory of constraint)

Identificare il vincolo principale del sistema produttivo

- o Vincoli di risorse
- o Vincoli di mercato
- o Vincoli indotti
- o Vincoli fittizi

Strumenti per l'identificazione dei vincoli

- o Diagramma di flusso di processo
- o Analisi dei tempi
- o Analisi di carico (utilizzo capacità produttiva)
- o Diagramma costo/utilizzo

Come sfruttare il vincolo del "collo di bottiglia"

- o Aumentare l'utilizzo di un "collo di bottiglia"
- o Eliminare i tempi persi

La sindrome da efficienza

- o Gli effetti negativi derivanti da lunghi tempi di risposta
- o Metodi per ridurre i tempi di risposta
- o Lavorare nel rispetto del principio del complete kit
- o Implementare il sistema Drum-Buffer-Rope (DBR)
- o Minimizzare il garbage plant per migliorare la qualità
- o Evitare gli eccessi di multitasking
- o Introdurre il just-in-time (lotti di produzione, lotti di trasferimento)
- o Lavorare a piccoli lotti

La misura delle prestazioni e il management control

- o I sei indicatori globali

Durata consigliata:

24 ore

CAPIRE IL MERCATO: TECNICHE PER LEGGERE IL MERCATO E CAPIRE LE SUE EVOLUZIONI

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso ha l'obiettivo di fornire una panoramica sulle metodologie per l'analisi e le previsioni di mercato. Verrà approfondito il metodo Delphi, strumento molto usato all'estero e che è allo stesso tempo molto potente e fattibile anche per una piccola o media azienda. I partecipanti alla fine del corso avranno una panoramica completa sui vari metodi previsivi e di ricerche di mercato nonché sapranno condurre una ricerca tramite il metodo Delphi.

Programma

Il marketing e le ricerche di mercato

Il marketing, il sistema informativo e le ricerche di mercato.

Le tecniche per le previsioni di mercato

Le previsioni per la pianificazione aziendale, descrizione dei maggiori metodi di previsione.

Il metodo delphi

Caratteristiche del metodo delphi, punti di forza del metodo, applicabilità per le aziende di piccola dimensione, le fasi del metodo delphi, alcuni accorgimenti per aumentarne l'efficacia.

Esercitazione sul metodo delphi

Durata consigliata:

16 ore

CORSI

AREA LEGALE

LE GARE PUBBLICHE: analisi delle principali fasi di una procedura di gara aperta o ristretta

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso ha per oggetto l'illustrazione delle fasi che compongono una procedura di gara dalla sua indizione fino all'atto conclusivo rappresentato dalla stipula del contratto.

Esso è destinato alle imprese che già operano nel mercato degli appalti pubblici e che intendono approfondire e aggiornare le loro conoscenze, nonché alle imprese che intendono affacciarsi su questo settore e vogliono acquisire le nozioni fondamentali della legislazione che lo regola.

La finalità è quella di fornire ai partecipanti gli strumenti per compiere una valutazione giuridica di una procedura di gara pubblica, essere in grado di verificare l'insorgere di problematiche giuridiche e porvi rimedio nel modo corretto, sia nella fase di istruttoria pre-gara, sia nella fase di svolgimento della gara stessa, nella quale svariate possono essere le insidie per i partecipanti.

A tal fine, si intende seguire un percorso illustrativo che, dopo una introduzione sui principi generali, fondamentali criteri di interpretazione dell'intera disciplina, muova dall'analisi cronologia delle varie fasi in cui si suddivide una procedura di gara.

Durata consigliata:

8 ore

LE MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE AD UNA PROCEDURA DI GARA E IL PRESTITO DEI REQUISITI ALTRUI

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso di formazione in oggetto ha lo scopo di illustrare, dopo una panoramica generale della legislazione in materia di gare d'appalto indette dagli enti pubblici per l'affidamento di lavori, forniture o servizi, le varie forme e tipologie di partecipazione delle imprese alle gare pubbliche medesime.

Sarà posto l'accento, naturalmente, sulle modalità di partecipazione congiunta delle imprese, sia tramite raggruppamento, consorzio o rete di impresa, sia attraverso la modalità dell'avvalimento, cioè del prestito dei requisiti di partecipazione altrui, e del conseguente subappalto, oggi liberalizzato.

Programma

Quadro generale della legislazione in materia; la riforma intervenuta con D.Lgs. 163/06 e le modifiche successive. I principi di diritto CE e l'efficacia delle 'direttive appalti': i rapporti tra normativa comunitaria, disciplina nazionale e legislazione regionale.

Le gare d'appalto di lavori, servizi o forniture, e la differenza tra le procedure di rilevanza comunitaria, e quelle di importo inferiore alla soglia CE.

La partecipazione alla gara singolarmente, ovvero in raggruppamento temporaneo o consortile, anche stabile.

Le Ati verticali e le Ati orizzontali.

La dimostrazione dei requisiti nel raggruppamento e nel consorzio.

L'avvalimento e la partecipazione alla gara mediate i requisiti di altro soggetto.

L'avvalimento secondo il diritto comunitario, e i vincoli della legislazione italiana.

L'avvalimento dei requisiti

L'avvalimento dei requisiti tecnici e organizzativi.

Modalità operative e dimostrazione dell'effettivo avvalimento dei requisiti a garanzia della stazione appaltante.

Il contratto di avvalimento.

I subaffidamenti nel contesto della liberalizzazione dei requisiti di capacità.

Il subappalto alla luce della riforma. Gli obblighi connessi e le tutele del subappaltatore

Il contratto di rete

Durata consigliata:

8 ore

IL RECUPERO CREDITI: ASPETTI GIURIDICI

Obiettivi dell'attività formativa

Obiettivo del corso è di fornire ai partecipanti gli strumenti giuridici aggiornati necessari, a coloro che operano in attività di recupero credito, al fine di poter meglio orientare la propria azione ed esercitare un miglior controllo sui tempi e i costi del procedimento.

Programma

L'insorgenza e la prescrizione del credito

La lettera di messa in mora e la diffida ad adempiere

Il D.Lgs. 231/2002: interessi di mora e spese legali

Il Decreto Ingiuntivo: requisiti per poterlo richiedere, tempi di emissione e costi

La provvisoria esecuzione del decreto ingiuntivo ai sensi del novellato art.642 c.p.c.

Il decreto ingiuntivo europeo

I titoli di credito impagati e/o protestati

La fase esecutiva

Pignoramento presso terzi, mobiliare e immobiliare: costi, tempi di esecuzione e principali differenze tra le procedure

Durata consigliata:

16 ore

CORSI

AREA VENDITA E ACQUISTI

IL RECUPERO CREDITI: come conseguire l'obiettivo salvaguardando il rapporto con il cliente

Obiettivi dell'attività formativa

Obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti modalità di gestione del rapporto col cliente finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo del recupero del credito in tempi brevi, tutelando contemporaneamente il buon rapporto col cliente stesso.

Programma

Le differenti tipologie di clienti e le strategie di comunicazione più efficaci per conseguire l'obiettivo voluto

Come approcciare il cliente ed il problema del credito inevaso, raccogliendo tutte le informazioni necessarie ad una visione completa e definita del problema

Come gestire le risposte dell'interlocutore, soprattutto con riferimento agli "alibi" da lui avanzati

In proposito, saranno forniti ai partecipanti schemi di comunicazione adattabili alle diverse situazioni-cliente.

Durata consigliata:

16 ore

IL PROCESSO DI ACQUISTO: logiche di gestione e prassi organizzative

Obiettivi dell'attività formativa

La crescente importanza delle relazioni di fornitura insieme alla ricerca di efficienza ed efficacia nell'impiego delle risorse, obbligano le aziende a ripensare ai processi operativi ed adottare logiche e soluzioni pratiche che migliorino le performance economica finanziaria degli acquisti.

Il percorso fornisce al management delle imprese industriali e dei servizi, un'ampia e approfondita illustrazione delle prassi gestionali impiegate nel governo delle supply chain di materiali diretti, indiretti e servizi e nella negoziazione dei contratti di fornitura.

L'obiettivo del percorso è quello di trasferire ai partecipanti provenienti sia da mondo delle vendite e sia degli acquisti metodi e strumenti operativi per operare con capacità e competenze nei diversi segmenti di mercato e di fornire solidi strumenti innovativi per essere pronti ad affrontare le trasformazioni in atto nell'area degli acquisti.

Programma

Comprendere il contesto di riferimento e le tendenze evolutive

Gestire efficacemente l'acquisto di materiali diretti, indiretti se servizi

Selezionare e valutare i fornitori

Scegliere gli approcci per una corretta costruzione di un sistema di valutazione delle performances dell'ufficio acquisti

La negoziazione e la chiusura della trattativa

Durata consigliata:

16 ore

STRUMENTI E CRITERI PER LA VALUTAZIONE E SCELTA DEI FORNITORI

Obiettivi dell'attività formativa

I rapporti cliente-fornitore sono oggi considerati elementi critici e fondamentali all'interno della supply-chain. Il ruolo che gestisce la funzione aziendale degli approvvigionamenti risulta quindi centrale per ottimizzare la catena di fornitura, con l'obiettivo di ridurre i costi e migliorare il livello di servizio verso il cliente finale. Il corso analizza come si modificano processi, compiti, obiettivi a seguito della evoluzione del rapporto cliente-fornitore in ottica di partnership.

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare e potenziare le competenze nell'area approvvigionamenti. Fornire strumenti omogenei ed efficaci per la gestione delle attività e dei processi di approvvigionamento

Programma

Obiettivi aziendali e criteri di valutazione dei fornitori in ottica di supply chain integrata

Il processo di approvvigionamento: fasi e strumenti di valutazione

Applicazione dei concetti di Value Management per la valutazione preventiva dei fornitori

Omologazione dei fornitori

Controllo in itinere delle performances dei fornitori mediante l'utilizzo di KPI

Valutazione a consuntivo

Fornitori certificati e inserimento nel sistema di qualità aziendale

Criteri per lo sviluppo di un'attività di partnership con il fornitore

Durata consigliata:

16 ore

VENDERE CON SUCCESSO: MOTIVARE IL CLIENTE ALL'ACQUISTO E FIDELIZZARLO

Obiettivi dell'attività formativa

Il modulo formativo si focalizza sul processo di vendita ed è finalizzato a far acquisire strumenti operativi, nonché una maggiore "sensibilità" rispetto ad alcune componenti commerciali fondamentali.

Attraverso l'utilizzo di strumenti concreti di lavoro, i partecipanti impareranno ad impostare una corretta ed efficace azione di vendita e soprattutto una relazione duratura con i clienti.

Programma

La propria area di vendita: come sviluppare meglio l'attività commerciale;

Il potenziale del cliente: l'ABC incrociata per definire una strategia vincente;

Gli obiettivi S.M.A.R.T.: come organizzare un'efficace azione di vendita;

La piramide della vendita: obiettivi e azioni del processo commerciale;

Le domande strategiche per scoprire i bisogni latenti del cliente: il metodo S.P.I.N.

Le principali motivazioni d'acquisto aziendali;

La fase di argomentazione di vendita: saper convincere e ottenere dei "sì";

I criteri di scelta degli acquirenti: le motivazioni psicologiche;

La gestione delle obiezioni: 8 tecniche per superarle;

I semafori verdi che portano alla concretizzazione della vendita.

Durata consigliata:

16 ore

NEGOZIARE CON PROFITTO: GESTIRE LA TRATTATIVA E CONCLUDERE ALLE MIGLIORI CONDIZIONI

Obiettivi dell'attività formativa

Il modulo formativo si concentra sulla fase della negoziazione nel processo di vendita, in particolare in che modo costruire una strategia efficace per fronteggiare le pressioni dei compratori e vendere con margine.

I partecipanti apprenderanno a negoziare utilizzando metodi e modelli di riferimento molto pratici e concreti. L'obiettivo finale è stabilire una relazione win win.

Programma

La negoziazione: fattori di successo;

Le interferenze nel processo negoziale: riconoscerle per neutralizzarle;

I cursori del potere: comprendere e gestire il rapporto di forza in una negoziazione;

Le 5 Regole d'oro della Negoziazione;

Preparare la negoziazione per avere spazio di manovra: il Negoplan;

L'utilizzo delle domande durante la negoziazione;

La gestione delle obiezioni all'interno di una negoziazione: come risolverle con successo;

La matrice concessioni/contropartite: negoziare con un approccio sistematico;

Il win win della negoziazione: concludere la trattativa con successo.

Durata consigliata:

16 ore

TELEMARKETING: LE CHIAVI PER UNA VENDITA TELEFONICA EFFICACE

Obiettivi dell'attività formativa

È un corso fortemente orientato all'azione ed ha l'obiettivo di aumentare la proattività professionale e far raggiungere la piena consapevolezza del processo della telefonata di vendita e delle dinamiche relazionali.

Il corso è strutturato come un laboratorio intensivo che consente di acquisire specifiche tecniche di comunicazione telefonica attraverso simulazioni studiate per approfondire le diverse tematiche affrontate.

Programma

I presupposti chiave della telefonata: ascolto, coinvolgimento, fiducia;
Il processo della vendita telefonica: comprendere e guidare ogni fase del telemarketing;
L'utilizzo del verbale e del paraverbale per una comunicazione efficace;
La gestione delle chiamate outbound: come superare i filtri al telefono;
La comprensione delle reali esigenze del cliente: capire e farsi capire;
Tecniche per valorizzare al meglio il prodotto o servizio che si sta offrendo;
Come trattare le situazioni difficili: obiezioni, reclami e conflitti;
La fase conclusiva: come impegnare l'interlocutore e ottenere una conferma scritta.

Durata consigliata:

8 ore

CORSI

AREA FINANZA E AMMINISTRAZIONE

L'AMMINISTRAZIONE PAGHE E CONTRIBUTI

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso si propone di fornire al partecipante, gli opportuni elementi per gestire le problematiche legate all'amministrazione del personale ed all'elaborazione della retribuzione. La partecipazione al corso, consente l'acquisizione delle seguenti competenze: verificare i dati per il calcolo delle retribuzioni; determinare il trattamento retributivo del dipendente; determinare l'inquadramento contrattuale del lavoratore e gestire i relativi adempimenti.

Programma

Dalla lettera di assunzione alle Comunicazioni Obbligatorie al centro per l'impiego

La tenuta del Libro Unico del Lavoro

La retribuzione oraria e mensilizzata: gli elementi della retribuzione fissa: minimo contrattuale, EDR, l'indennità di contingenza, gli scatti di anzianità, il superminimo, il patto di non concorrenza, eventuali indennità pattuite ad personam; gli elementi variabili della retribuzione: le indennità e i premi, l'attribuzione della vettura, i buoni pasto; la gestione delle variabili dalle presenze mensili: straordinari, ferie, permessi, ecc..

L'elaborazione mensile del cedolino paga

La gestione delle assenze per malattia, maternità, donazione del sangue ecc.

La determinazione dell'imponibile contributivo e fiscale partendo dalla retribuzione lorda mensile

Il cedolino paga dei collaboratori

La cessazione del rapporto di lavoro: la liquidazione delle competenze maturate nel cedolino di fine rapporto; il trattamento di fine rapporto: modalità di calcolo del prospetto riepilogativo del TFR.

Le denunce riepilogative mensili: DM10, F24, EMENS

La rilevazione contabile delle retribuzioni.

Durata consigliata:

24 ore

FLUSSI FINANZIARI E ANALISI DI BILANCIO PER INDICI PER LA PICCOLA MEDIA IMPRESA

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso "Flussi finanziari e analisi di bilancio per indici per la piccola media impresa" è un progetto formativo di specializzazione professionale rivolto ai responsabili amministrativi. Il corso fornisce le opportune conoscenze per potere acquisire le tecniche per la formulazione di analisi di bilancio, calcolo degli indici e valutazione degli scostamenti.

Programma

Check up dell'azienda: la predisposizione dei documenti per l'analisi economico-finanziaria e patrimoniale

Finalità e utilità della riclassificazione dei bilanci

Stato patrimoniale riclassificato secondo lo schema "finanziario" e "per aree funzionali"

Conto economico riclassificato: a valore aggiunto, a ricavi e costo del venduto, a margine di contribuzione

Gli indici di equilibrio ai fini della gestione della piccola media impresa

Indici di redditività

Indici di solidità patrimoniale

Indici di liquidità e di durata del ciclo monetario

Indice di composizione ed equilibrio degli impieghi e delle fonti

Individuazione delle criticità economico-finanziarie e i possibili interventi correttivi (ricorso ai terzi, intervento dei soci, etc.)

Durata consigliata:

16 ore

BILANCIO D'ESERCIZIO: dalle scritture di fine esercizio al bilancio finale

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso si propone quale risultato principale quello di permettere ai partecipanti di approfondire le tematiche che riguardano sia gli aspetti valutativi ed interpretativi che caratterizzano il bilancio, sia le problematiche legate alla redazione dei documenti facenti parte del bilancio (stato patrimoniale, conto economico e nota integrativa).

Inoltre, attraverso un percorso pratico, si esamineranno documenti e bilanci di altre società, per meglio comprendere i criteri di valutazione adottati e le principali voci di bilancio.

Il corso fornirà gli strumenti tecnici per:

Analizzare le principali scritture di assestamento e di rettifica

Esaminare i principali metodi di valutazione delle principali poste di bilancio

Saper "interpretare" il "bilancio di esercizio" e i documenti informativi allegati al bilancio

Integrare il sistema informativo aziendale con nuovi strumenti di analisi dei risultati e delle performance aziendali

Programma

Prima fase: analisi delle principali scritture di fine esercizio (ratei e risconti, ammortamenti, accantonamenti e altre scritture di rettifica e/o integrazione).

Seconda fase: i criteri di valutazione delle principali voci di bilancio, alla luce anche delle modifiche sostanziali introdotte dalla riforma del diritto societario (es.: valutazione del magazzino, valutazione dei crediti e dei debiti, valutazione del leasing, valutazione del patrimonio netto, ecc.).

Terza fase: analisi e approfondimento dei prospetti di bilancio (schemi di bilancio e nota integrativa); esame e valutazione di alcuni bilanci di società di medie dimensioni, allo scopo di evidenziare e interpretare le principali voci di bilancio oltre ai principali metodi e criteri di redazione e di valutazione seguiti.

Durata consigliata:

24 ore

IL BUDGET: CORSO BASE

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso si propone quale risultato principale quello di analizzare e studiare le finalità del budget e le problematiche connesse alla implementazione di un sistema di controllo di gestione basato sui modelli di budget.

Il corso fornirà gli strumenti tecnici per:

Capire le finalità del budget quale strumento di controllo della gestione

Esaminare i principali schemi di budget (economico, finanziario e patrimoniale)

Analizzare le metodologie di costruzione dei budget economici - finanziari e patrimoniali

Programma

Prima fase: individuazione e definizione dei principali aspetti che caratterizzano il controllo di gestione basato sul budget.

Seconda fase: esercitazioni pratiche e simulazioni d'aula, al fine di trasferire ai partecipanti stessi gli strumenti fondamentali per l'implementazione di un corretto sistema elementare di controllo di gestione.

Terza fase: analisi e esame di un caso concreto di budget ed analisi degli scostamenti basata sul budget.

Durata consigliata:

16 ore

IL BUDGET E IL CONTROLLO DI GESTIONE (CORSO AVANZATO)

Obiettivi dell'attività formativa

Il Corso ha l'obiettivo di fare acquisire al partecipante le principali metodologie di Analisi e Diagnosi economico-finanziarie, Budgeting e Controllo di gestione, connessi agli aspetti operativi legati alla gestione della PMI.

Programma

Cos'è il controllo di gestione

Come si costruisce un sistema di controllo di gestione in aziende di piccole dimensioni

Quali sono le modalità operative e gli strumenti di monitoraggio dei risultati aziendali e dell'analisi di scostamento fra dati previsionali e dati consuntivi

Come assistere l'azienda ad integrare le informazioni contabili al fine di addivenire ad un efficace sistema di controllo della redditività ed economicità aziendale

Sviluppare nuovi strumenti di analisi dei risultati al fine di soddisfare esigenze di tipo informativo richieste da banche ed altre istituzioni finanziarie, in relazione anche ai parametri stabiliti da Basilea 2.

Per accedere al corso è necessario possedere competenze di base e tecniche atte a svolgere mansioni di contabilità e una adeguata preparazione pratica sugli aspetti di contabilità base.

Durata consigliata:

24 ore

LE SCRITTURE CONTABILI

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso ha l'obiettivo di fare acquisire al partecipante la preparazione tecnico-pratica indispensabile per essere in grado di gestire la contabilità riferita alla Piccola e Media Impresa. Al partecipante verranno trasferite altresì le metodologie di controllo e verifica delle scritture contabili, al fine di acquisire le necessarie capacità di controllo, verifica e rendicontazione.

Programma

L'importanza di una contabilità corretta e il Piano dei conti

Il metodo della partita doppia e il funzionamento dei conti economici e patrimoniali

I libri contabili e quelli fiscali: formalità e contenuti

Le scritture del ciclo attivo: cenni all'IVA (presupposti e requisiti della fattura); vendita di beni e servizi; dismissione di immobilizzazioni; il trattamento delle fatture con ritenute e contributi; incasso dei crediti

Le scritture del ciclo passivo: acquisizione di beni e servizi; acquisizione di immobilizzazioni; problematiche relative all'indetraibilità dell'IVA; le ritenute d'acconto; il principio di competenza

Le scritture del personale: le scritture di fine anno; assestamento ed integrazione; chiusura dei conti; determinazione del risultato; apertura dei conti.

Durata consigliata:

24 ore

DAL BILANCIO CIVILISTICO AL CALCOLO DELLE IMPOSTE

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso ha l'obiettivo di fornire al partecipante le opportune conoscenze tecnico-normative per la formulazione del Bilancio di esercizio, al fine di una corretta appostazione dei risultati contabili nel prospetto di Bilancio e approfondire le modalità di determinazione del reddito d'impresa partendo dai risultati di Bilancio .

Programma

L'interdipendenza del carico fiscale con il bilancio d'esercizio

Il bilancio civilistico:

- struttura dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico
- la Nota integrativa
- principi civilistici di redazione

Analisi dei principi contabili nazionali:

- le immobilizzazioni materiali
- le immobilizzazioni immateriali
- casi pratici
- il magazzino

IRES:

- presupposto dell'imposizione
- determinazione del reddito imponibile secondo il TUIR: ricavi, dividendi, proventi immobiliari, spese per il personale, ammortamenti, leasing, accantonamenti, valutazione del magazzino, interessi passivi

IRAP:

- presupposti impositivi
- calcolo della base imponibile
- deduzioni
- opportunità per le società di persone

Durata consigliata:

24 ore

L'IVA PER LE P.M.I.

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso ha l'obiettivo di trasferire al partecipante le essenziali conoscenze normative in materia IVA, sia in ambito nazionale che comunitario ed extracomunitario, approfondendo gli aspetti pratici legati alla fatturazione, registrazioni contabili e altri adempimenti connessi alla tematica IVA (dichiarazione IVA, comunicazione operazioni rilevanti ai fini IVA, comunicazione operazioni con controparti residenti in paesi black list, lettere di intenti ecc.)

Programma

I presupposti dell'imposta

Gli obblighi:

- la fatturazione: quando e come
- la registrazione
- la dichiarazione (e gli altri adempimenti periodici)

La detrazione e la liquidazione dell'imposta

Casi pratici:

- gli omaggi
- la permuta
- gli interessi
- il trattamento delle fatture con ritenute e contributi
- il DDT
- le presunzioni di acquisti e vendite in nero
- la regolarizzazioni di errori ed omissioni

Le operazioni con l'estero:

- esportazioni ed importazioni
- operazioni intracomunitarie
- le cessioni
- IVA black list
- IVA comunitaria

Durata consigliata:

16 ore

IL CONSIGNEMENT STOCK

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso si prefigge l'obiettivo di assicurare ai partecipanti di adeguato livello, la conoscenza dello strumento e fornire validi mezzi ed esperienza per essere in grado di gestire le transazioni commerciali, inquadrandole opportunamente anche dal punto di vista degli accadimenti contabili e fiscali, con esempi pratici delle prassi più comuni e ricorrenti in azienda.

Programma

Contratti, profili civilistici e iscrizione in bilancio

L'imposizione fiscale - cenni

Le imposte dirette

Le imposte indirette

Questioni applicative, esempi di transazioni, import, export, resi

Esempi pratici

Disamina casi concreti

Durata consigliata:

16 ore

IL BILANCIO CONSOLIDATO

Obiettivi dell'attività formativa

Il corso si prefigge di rendere gli operatori consapevoli delle criticità del processo, in modo da evitare errori e comportamenti che possano ritardare o addirittura inficiare il risultato e nel contempo acquisire la necessaria familiarità con le operazioni di aggregazione ed elisione oltre che fornire esempi applicativi e format utili a standardizzare le suddette operazioni.

Programma

La costruzione dell'area di consolidamento e i casi di esclusione dalla stessa

Il concetto di gruppo. Le società obbligate e i casi di esonero

I metodi e le teorie di consolidamento (integrale, proporzionale e del patrimonio netto) e i loro diversi ambiti di applicazione.

I diversi metodi di consolidamento e cenni alla legislazione e i principi contabili nazionali:

L'omogeneizzazione dei bilanci da consolidare.

La fiscalità differita nel bilancio consolidato

L'eliminazione delle partecipazioni e il trattamento delle differenze di consolidamento

Casi riepilogativi

Durata consigliata:

16 ore

CORSI

AREA INTERNAZIONALIZZAZIONE

SVILUPPO NEI MERCATI INTERNAZIONALI

Obiettivi dell'attività formativa

L'evoluzione dei mercati internazionali può rappresentare un' opportunità per le PMI : occorre però avere specifiche caratteristiche organizzative, conoscenza dei mercati e prodotti in grado di reggere la competitività di quelli stranieri in termini di costi, qualità ed altri fattori chiave.

Il corso si propone di fornire, dopo aver effettuato una panoramica sui mercati internazionali, di trasferire le logiche e le competenze per poter esportare con successo ed è indirizzato sia alle aziende che non hanno mai esportato, sia ad imprese che hanno già una certa esperienza sui mercati esteri.

Programma

Come avvicinarsi ai mercati esteri: scenari sull'economia mondiale

Analisi dell'export nella strategia aziendale

Il marketing internazionale e fieristico

Il business plan estero

L'organizzazione di un ufficio estero

Gli strumenti finanziari macro

Le strutture istituzionali all'estero a supporto dell'internazionalizzazione

La comunicazione internazionale: strumenti per promuovere la propria azienda

Durata consigliata:

16 ore

AGGIORNAMENTO INTRASTAT

Obiettivi dell'attività formativa

Al fine di assolvere correttamente ai vari obblighi imposti dalla vigente disciplina IVA, è di fondamentale importanza la conoscenza dei principi che regolano l'applicazione dell'imposta nelle operazioni intracomunitarie e gli aspetti operativi relativi alla compilazione dei modelli Intrastat. A seguito delle recenti disposizioni normative, con il presente corso si vuole fornire la base di conoscenze per la corretta imputazione delle fatture inerenti le operazioni con controparti residenti in paesi comunitari e approfondire gli specifici adempimenti correlati alla compilazione del modello Intrastat.

Programma

Normativa IVA riferita alle operazioni con controparti residenti in paesi comunitari

Iscrizione al VIES

Triangolazioni IVA

La nuova definizione della territorialità dell'imposta: le prestazioni generiche art. 7-ter DPR n. 633/72 e le relative deroghe

Reverse charge

Autofattura e integrazione della fattura

I nuovi elenchi riepilogativi delle operazioni intracomunitarie:

soglie ai fini della periodicità della presentazione modelli

inclusione delle operazioni previste dall'articolo 7 ter

utilizzo del canale telematico

Tardiva/omessa presentazione dei modelli e ravvedimento operoso

Rettifiche modelli intrastat

Procedura per il rimborso dell'IVA:

Nuove disposizioni dal 2012: rimborso infrannuale IVA, possibile anche in presenza di operazioni F.C. IVA art. 7 Ter dpr 633/72

Esercitazioni con casi pratici

Durata consigliata:

8 ore

LA TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Obiettivi dell'attività formativa

Obiettivo del percorso è quello di trasferire le nozioni di base a coloro i quali operano nell'area legale, ma non solo, in un'impresa in cui quotidianamente si affrontano casi di concorrenza sleale.

Programma

La proprietà intellettuale

Le pratiche di concorrenza sleale

Gli strumenti legali per difendersi

Durata consigliata:

8 ore

LA CONTRATTUALISTICA INTERNAZIONALE

Obiettivi dell'attività formativa

Il percorso è rivolto a tutte le imprese che operano o che hanno appena intrapreso relazioni commerciali o industriali con operatori stranieri, al fine di tutelare le stesse da problematiche che quotidianamente possono insorgere nella stesura e nella gestione dei contratti con soggetti appartenenti a nazioni diverse.

Gran parte delle problematiche nell'applicazione ed esecuzione dei contratti nasce, infatti, da clausole contrattuali mal redatte o da scambi di corrispondenza poco rigorosi, che determinano pesanti conseguenze a livello finanziario e commerciale.

Attraverso il corso verranno acquisite le nozioni principali inerenti alle tipologie di contratti internazionali, alle clausole e alle forme di tutela in essere.

Programma

Le principali forme di contratti internazionali

La redazione di contratti internazionali

Le principali clausole

La cessazione dei contratti internazionali

Le forme di tutela

Durata consigliata:

8 ore