

**DI SEGUITO ELENCHIAMO I CONTENUTI MAGGIORMENTE TRATTATI NELLE
NOSTRE AULE**

**PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI CICLI DI LAVORO
(24 ore – Professionalizzanti)**

Una corretta programmazione ed organizzazione del lavoro costituisce il presupposto di partenza per garantire l'atteso livello di servizio al cliente, assicurando, nel medesimo tempo, un miglioramento della gestione delle risorse umane e dei materiali, una riduzione delle scorte e, conseguentemente, un contenimento dei costi.

Non è possibile pianificare ed approcciare un percorso di cambiamento senza avere chiaro, in primis, il risultato che si vuole raggiungere sia come singolo lavoratore sia in un'ottica di squadra in cui la singola azione ha importanza e peso specifico nel flusso del lavoro.

**Modulo 1
AVVIO DEL PROGETTO**

- Fissare e validare obiettivi e perimetro del progetto
- Definizione degli obiettivi
- Fattibilità tecnica, economica e finanziaria del progetto
- Avvio e organizzazione del team
- Ruoli organizzativi del progetto
- Definizione degli obiettivi
- Applicare all'interno del team i concetti di delega efficace
- L'analisi delle risorse in fase di programmazione
- La valutazione economica del progetto
- Costruire un planning

**Modulo 2
PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEI TEMPI**

- Il significato del tempo e i principi di gestione del tempo
- Time management e gestione delle priorità
- Organizzazione dell'agenda e degli appuntamenti
- Orientamento ai processi e orientamento ai risultati
- Le tecniche di gestione del tempo

**Modulo 3
FASE DI CONTROLLO**

- Analisi profit and loss
- Cause degli scostamenti
- Il diagramma di Gantt, la Matrice di Eisenhower
- Tecnologia a supporto dell'organizzazione di progetto
- Le cause comuni di insuccesso del progetto
- Analizzare lo stato di avanzamento

RELAZIONE CON IL CLIENTE
(24 ore – Professionalizzanti)

L'obiettivo del corso è quello di trasmettere ai partecipanti le buone prassi (organizzative e relazionali) sia per fidelizzare i clienti acquisiti che per approcciare e gestire i clienti nuovi.
Inoltre, ci si propone di potenziare le abilità di comunicazione, di problem solving e di proattività.

<p>Modulo 1 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il linguaggio verbale, non verbale e paraverbale • L'ascolto attivo e le domande • Come entrare in empatia • Gli ostacoli della comunicazione • Efficacia ed efficienza del processo comunicativo • Come dimostrare interesse e sorridere • Come meglio avvalersi dell'ascolto attivo • Applicare all'interno del team i concetti di delega efficace • L'analisi delle risorse in fase di programmazione • La valutazione economica del progetto • Costruire un planning
<p>Modulo 2 IL TARGET</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Come definire il target di riferimento • Come decifrare la propria nicchia di mercato • Come differenziarci dai competitor • I bisogni del mio target • Il pricing del mio target • Quanto cuba il mio target
<p>Modulo 3 POSSO AIUTARLA?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osservare, ascoltare ed entrare in sintonia col cliente • I bisogni dei clienti/fornitori • Capire le reali esigenze e ragionare in un'ottica "win-win" • Aiutare il cliente nel processo di decisione • Come comportarsi con un cliente "difficile" • Le contestazioni più frequenti e le tecniche di risposta • Gestire le obiezioni in maniera efficace

<p style="text-align: center;">COMUNICARE AL LAVORO (8 ore - Trasversali)</p>	<p style="text-align: center;">COLLABORARE CON I COLLEGGI (8 ore - Trasversali)</p>
<p>I partecipanti, attraverso la conoscenza teorica delle principali modalità di comunicazione interpersonale, avranno la possibilità di sperimentare - anche attraverso esercitazioni in gruppo da remoto - cosa significa comunicare correttamente tramite il proprio corpo e la voce.</p> <p>Sperimenteranno come spiegarsi al meglio e come richiedere un feedback per comprendere e farsi comprendere al meglio.</p> <p>A seconda delle necessità, potranno essere trattati temi riguardanti la comunicazione telefonica e scritta per arrivare agli obiettivi legati al proprio ruolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significato e fondamenti della comunicazione; • I principali modelli di comunicazione; • Le funzioni della comunicazione; • La comunicazione univoca e biunivoca; • La comunicazione aziendale, formale e informale; • Il linguaggio verbale, non verbale e paraverbale; • L'ascolto attivo e le domande; • Gli attori coinvolti nella comunicazione; • I destinatari della comunicazione: interni e/o esterni al contesto lavorativo; • Come entrare in empatia; • Gli ostacoli della comunicazione; • Efficacia ed efficienza del processo comunicativo; • Come dimostrare interesse e sorridere; • Come meglio avvalersi dell'ascolto attivo. 	<p>Un buon rapporto tra colleghi, la capacità di condividere informazioni, pareri, idee e suggerimenti e la consapevolezza di far parte di un'unica squadra sono fattori determinanti per la produttività aziendale. Ma quando si è in tanti e con età, ruoli, competenze, ambizioni e pareri diversi, come si fa ad andare d'accordo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saper relazionarsi in un contesto lavorativo organizzato, riconoscendo e gestendo le eventuali criticità nei rapporti professionali (comunicazione e relazione interpersonale); • Strumenti e strategie per sviluppare la collaborazione; • Il gruppo di lavoro: dinamiche e fasi di crescita; • Il conflitto e la critica costruttiva nel contesto lavorativo; • La percezione del proprio ruolo in azienda e all'interno del proprio contesto lavorativo; • Gli ostacoli al lavoro di gruppo.

<p style="text-align: center;">CONCILIAZIONE TEMPI DI VITA E TEMPI DI LAVORO (8 ore - Trasversali)</p>	<p style="text-align: center;">LA GESTIONE DEL CONFLITTO (8 ore - Trasversali)</p>
<p>L'espressione "conciliazione dei tempi di vita e di lavoro" indica, come suggerisce la radice etimologica della parola, accordare, far coesistere, combinare esigenze ed interessi di due ambiti che sono o appaiono in contrasto: quello della vita privata e familiare e quello della vita lavorativa.</p> <p>La conciliazione vita-lavoro è oggi un ambito centrale delle politiche sia a livello europeo che nazionale e regionale, allo scopo di promuovere le pari opportunità tra donne e uomini.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cercare un rapporto di equilibrio tra due o più sfere di vita: la famiglia, il lavoro, le attività extraprofessionali ed altri impegni; • Come operare delle scelte di vita e scelte di lavoro consapevoli per raggiungere un'efficace conciliazione ed un soddisfacente livello di benessere; • Le attività extraprofessionali come momenti di rigenerazione, crescita e di acquisizione di competenze; • Le strategie per far coesistere ambiti personali, professionali ed extraprofessionali senza generare stress per se stessi ed i familiari; • La grande sfida di conciliare le responsabilità professionali, la famiglia e la propria crescita professionale. 	<p>I partecipanti, attraverso la conoscenza di come avviene il passaggio da gruppo a gruppo di lavoro, sperimenteranno la collaborazione e la negoziazione per arrivare a costruire fiducia e appartenenza in azienda.</p> <p>Verranno dati strumenti pratici per risolvere conflitti interpersonali, attraverso esercitazioni pratiche. Sperimenteranno anche il peso degli stereotipi, della delega agita e subita, e l'importanza strategica di arrivare, insieme ai colleghi, all'obiettivo ultimo di ogni azienda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione di conflitto; • Le tipologie di conflitto; • Conflitti cause e conseguenze; • Il metodo CNV; • Analisi dei bisogni, la piramide di Maslow.

<p style="text-align: center;">PROBLEM SOLVING (8 ore - Trasversali)</p>	<p style="text-align: center;">RAPPORTI DI LAVORO E BUSTE PAGA (8 ore - Trasversali)</p>
<p>Saper affrontare un problema in maniera razionale e con metodi adeguati è una grandissima risorsa per ogni azienda. La riduzione del carico di lavoro evitando il re-working, permette di aumentare l'efficienza diminuendo i costi, permette di migliorare l'immagine dell'azienda e permette di rendere l'ambiente di lavoro più sereno e focalizzato verso un obiettivo. Essere in grado di individuare le cause di un problema e le leve necessarie a risolverlo sono gli scopi del corso "Problem Solving".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione delle priorità; • La fase di semplificazione della situazione; • La fase di individuazione della causa "vera" (analisi del problema reale); • La fase di identificazione della soluzione "ottimale" e di presa della decisione; • La fase di prevenzione dei problemi potenziali (rischi); • Diagramma causa-effetto 	<p>Come leggere la busta paga? Sono diversi i dubbi che, ogni mese, si pongono i lavoratori. Una lettura adeguata della busta paga spesso non è un'operazione semplice e immediata. Innanzi tutto è necessario soffermarsi con attenzione sui singoli elementi che la compongono e che fotografano alcuni aspetti del rapporto di lavoro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La busta paga • Il cedolino elettronico • Retribuzione effettiva • Le trattenute fiscali • Tfr • Informazioni sul lavoratore • Come effettuare il calcolo della retribuzione • Come si arriva dallo stipendio lordo mensile a quello netto • Come si possono calcolare le trattenute IRPEF e i contributi previdenziali