

CONTENUTI FORMAZIONE ESTERNA IN APPRENDISTATO (40 ORE)

MODULI PROFESSIONALIZZANTI:

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.

Contenuti:

Modulo 1 PIANIFICAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

- Fissare e validare obiettivi e perimetro del progetto;
- Elementi organizzativi del progetto;
- Definizione degli obiettivi;
- L'analisi delle risorse in fase di programmazione;
- La valutazione del progetto;
- Costruire un planning e un piano d'azione.



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 PROBLEM SOLVING

- Definizione di problema;
- Definire le priorità;
- Individuare le soluzioni;
- Tecniche di problem solving.



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 nuovi clienti. Inoltre, ci si propone di potenziare le abilità di comunicazione, di problem solving e di proattività.

Contenuti:

Modulo 1 ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- L'ascolto attivo e le domande: cos'è e come utilizzarlo;
- Gli ostacoli della comunicazione;
- Efficacia ed efficienza del processo comunicativo;
- Come dimostrare interesse e sorridere;
- Gli attori coinvolti nella comunicazione;
- I destinatari della comunicazione: interni e/o esterni al contesto lavorativo.



Modulo 2 IL TARGET

- Come definire il target di riferimento;
- Come decifrare la propria nicchia di mercato;
- Come differenziarsi dai competitor;
- I bisogni del mio target;
- Il pricing del mio target;
- Quanto impatta il mio target.



Modulo 3 POSSO AIUTARLA?

- 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.



CONTENUTI FORMAZIONE ESTERNA IN APPRENDISTATO (40 ORE)

MODULI TRASVERSALI:

COMUNICARE AL LAVORO (8 ore - Trasversali)

I partecipanti avranno la possibilità di sperimentare, attraverso le principali modalità di comunicazione interpersonale e anche tramite esercitazioni in gruppo da remoto, cosa significa comunicare correttamente tramite il proprio corpo e la voce. Sperimenteranno come spiegarsi al meglio e come richiedere un feedback per comprendere e farsi comprendere al meglio. A seconda delle necessità, potranno essere trattati temi riguardanti la comunicazione telefonica e scritta per arrivare agli obiettivi legati al proprio ruolo.

Contenuti:

- Significato e fondamenti della comunicazione;
- Le funzioni della comunicazione;
- Cos'è ed elementi di una buona comunicazione;
- Le minacce alla buona comunicazione
- La comunicazione aziendale, formale e informale;
- Il linguaggio verbale, non verbale e para-verbale;
- Stili di comunicazione;
- Assertività;
- Gli attori coinvolti nella comunicazione;
- I destinatari della comunicazione: interni e/o esterni al contesto lavorativo;
- Efficacia ed efficienza del processo comunicativo;
- Come meglio avvalersi dell'ascolto attivo.



COLLABORARE CON I COLLEGHI (8 ore - Trasversali)

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?

Contenuti:

- 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.



LA GESTIONE DEL CONFLITTO (8 ore - Trasversali)

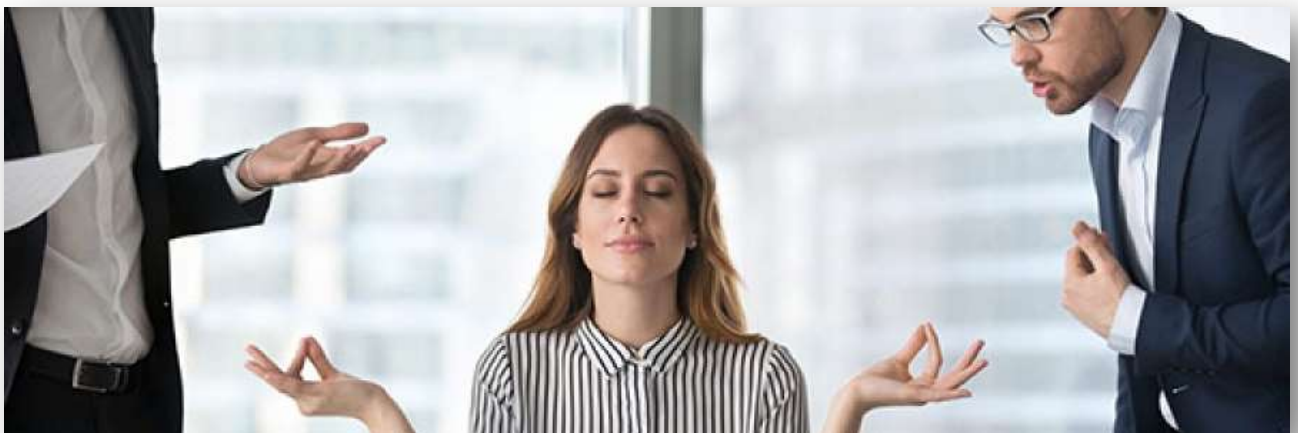
I partecipanti, attraverso la conoscenza di come avviene il passaggio da gruppo a gruppo di lavoro, sperimenteranno la collaborazione e la negoziazione per arrivare a costruire fiducia e appartenenza in azienda.

Verranno forniti 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 finale di ogni azienda.

Contenuti:

- Definizione di conflitto;
- Le tipologie di conflitto;
- Conflitti cause e conseguenze;
- Il metodo CNV;
- Empatia
- Analisi dei bisogni, la piramide di Maslow.



ECCELERE NEL PROPRIO RUOLO – Il self empowerment (8 ore - Trasversali)

Il corso vuole offrire ai partecipanti gli strumenti per esprimere il proprio potenziale sia personale che professionale, attraverso cui raggiungere con piena soddisfazione gli obiettivi rilevanti per l'organizzazione e anche per se stessi.

Il partecipante verrà stimolato a comprendere come portare valore aggiunto all'azienda essendo sempre più professionale e self empowered.

Contenuti:

- Analisi delle proprie competenze e caratteristiche personali: devo migliorarle per ricoprire il ruolo che ho?
- Quali sono le caratteristiche fondamentali del mio ruolo?
- Gestione della relazione con il proprio responsabile;
- Cos'è il self empowerment;
- Cos'è la professionalità;
- Come si diventa professionali.



INTELLIGENZA EMOTIVA (8 ore - Trasversali)

Diversi studi hanno confermato che la performance in azienda è influenzata per oltre il 50% da fattori relazionali quali l'intelligenza emotiva.

Il corso è finalizzato a riconoscere e ad utilizzare consapevolmente le emozioni in ambito professionale per migliorare la propria efficacia lavorativa, le relazioni con i colleghi e massimizzare il proprio potenziale.

Contenuti:

- Il ruolo delle emozioni nello sviluppo umano.
- Le principali competenze dell'intelligenza emotiva: riconoscere le emozioni e utilizzarle in maniera costruttiva per il raggiungimento dei propri obiettivi.
- Empatia: come utilizzarla al lavoro.
- Gestire le emozioni nel conflitto.



