



didata,



PERCORSI IN AULA

- pag. 3 Gestione del tempo personale e professionale*
- pag. 3 Risolvere i problemi in modo efficace*
- pag. 3 Proattività e presa in carico*
- pag. 3 La scelta come leva di sviluppo personale*
- pag. 4 Self Empowerment: crescita e sviluppo personale e professionale*
- pag. 4 Efficacia personale e gestione dello stress*
- pag. 4 Sostenere e promuovere la creatività e l'innovazione*
- pag. 4 Essere leader*
- pag. 5 Essere manager coach*
- pag. 5 Programmare e gestire l'efficacia personale e di gruppo*
- pag. 5 Dall'obiettivo al risultato: sostenere il raggiungimento dei traguardi condivisi*
- pag. 5 Gestire la comunicazione interpersonale*
- pag. 6 Progettare e realizzare presentazioni efficaci*
- pag. 6 Principi e tecniche di comunicazione scritta*
- pag. 6 Gestire la comunicazione telefonica*
- pag. 6 Il reclamo come opportunità di fidelizzazione del cliente*
- pag. 7 Essere orientati alla vendita: approccio consulenziale alla relazione con il cliente*
- pag. 7 Gestire i conflitti: tecniche di negoziazione per il raggiungimento degli obiettivi*
- pag. 7 Gestione strategica delle risorse umane*
- pag. 7 Valutazione delle competenze e delle performance nelle organizzazioni*
- pag. 8 Realizzare il bilancio delle competenze*
- pag. 8 Gestione per competenze*
- pag. 8 Orientamento al lavoro e definizione dei percorsi di sviluppo*
- pag. 8 Formazione come leva strategica per lo sviluppo organizzativo*
- pag. 9 Essere formatori*
- pag. 9 Innovazione ed E-learning*
- pag. 9 Gestire e valorizzare l'integrazione in azienda attraverso il diversity management*
- pag. 9 Creare e diffondere conoscenza in azienda: sistemi tradizionali ed innovativi di knowledge management*
- pag. 10 Sostenere e promuovere il cambiamento*
- pag. 10 Leggere e comprendere l'organizzazione*
- pag. 10 Comunicazione organizzativa: veicolare le informazioni per promuovere l'azienda*
- pag. 10 Marketing*



GESTIONE DEL TEMPO PERSONALE E PROFESSIONALE

Parola Chiave
Programmazione

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza del tempo come risorsa e strumento di lavoro.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per la pianificazione delle attività secondo una logica Obiettivo/Tempo/Priorità che tenga in considerazione i criteri di importanza ed urgenza.
- Sviluppare un approccio orientato alla pianificazione ed al monitoraggio delle attività, funzionale alla riduzione delle perdite di tempo.

Durata
2 giornate

PROATTIVITÀ E PRESA IN CARICO

Parola Chiave
Scegliere

Obiettivi del percorso

- Favorire una maggiore comprensione del senso e del significato del concetto di proattività, al fine di sostenere un processo personale di consapevolezza rispetto allo stile di azione prevalente.
- Condividere metodi e strumenti per l'analisi e l'individuazione di azioni coerenti e consapevoli in grado di garantire il raggiungimento dei traguardi personali e professionali e la valutazione dei punti di forza e di debolezza delle proprie decisioni ed azioni.
- Sostenere la presa in carico proattiva del ruolo, intesa come iniziativa, responsabilità ed autonomia.

Durata
1 giornata

RISOLVERE I PROBLEMI IN MODO EFFICACE

Parola Chiave
Scegliere

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione del processo di problem solving e delle dimensioni sottostanti.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per la gestione efficace delle differenti fasi del processo: analisi e definizione delle "aree problematiche", formulazione di ipotesi, valutazione dei rischi e delle opportunità associati alle differenti opzioni, presa di decisione e predisposizione di un piano di azione, monitoraggio e valutazione delle conseguenze.
- Sviluppare un approccio strutturato per la gestione delle situazioni potenzialmente problematiche.

Durata
2 giornate

LA SCELTA COME LEVA DI SVILUPPO PERSONALE

Parola Chiave
Scegliere

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza rispetto al processo di Decision Making, che tenga conto dell'analisi del contesto, dei rischi e dei meccanismi decisionali personali.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per orientare i propri comportamenti e monitorare le proprie scelte attraverso la definizione, attuazione e monitoraggio di piani di azione personali.
- Sostenere lo sviluppo di un approccio flessibile per la gestione di situazioni complesse che richiedano una presa di decisione consapevole ed efficace.

Durata
2 giornate



SELF EMPOWERMENT: CRESCITA E SVILUPPO PERSONALE E PROFESSIONALE

Parola Chiave

Sviluppare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle conoscenze, attitudini e competenze personali da utilizzare come leva strategica per il proprio sviluppo.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti a sostegno delle capacità di gestione e valorizzazione di sé e del sistema di relazioni personali e professionali.
- Sostenere lo sviluppo di un orientamento personale all'auto-sviluppo, attraverso la definizione ed il monitoraggio di piani di azione da mettere in pratica per favorire la propria crescita professionale e personale.

Durata

2 giornate

SOSTENERE E PROMUOVERE LA CREATIVITA' E L'INNOVAZIONE

Parola Chiave

Innovare

Obiettivi del percorso

- Favorire una maggiore comprensione dei processi sottesi alla capacità creativa e di innovazione, con particolare riferimento agli stili di pensiero e alla loro influenza sulla propensione personale alla ricerca di soluzioni ed idee innovative e al cambio di paradigma.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per il sostegno e la promozione del pensiero creativo, dall'ideazione alla sua realizzazione.
- Sostenere lo sviluppo di un orientamento personale alla creatività e di competenze e skills creative per la concretizzazione di idee innovative.

Durata

2 giornate

EFFICACIA PERSONALE E GESTIONE DELLO STRESS

Parola Chiave

Gestire

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza sulle dinamiche personali ed organizzative che incidono nella percezione e gestione degli eventi stressanti.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per l'analisi delle situazioni e del contesto e per la definizione di azioni funzionali alla gestione degli imprevisti e dello stress, attraverso tecniche di pianificazione e autocontrollo.
- Sviluppare un orientamento positivo e programmatico nella gestione delle ambiguità, delle incertezze e delle incoerenze.

Durata

2 giornate

ESSERE LEADER

Parola Chiave

Sviluppare

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione dei differenti stili di leadership e delle loro potenzialità e caratteristiche distintive, al fine di promuovere una maggiore consapevolezza sullo stile personale attuale.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per gestire efficacemente il gruppo attraverso il coinvolgimento, la motivazione e la crescita dei collaboratori.
- Sviluppare comportamenti in grado di sostenere la leadership personale, intesa come sistema integrato di obiettivi, doti, azioni e competenze.

Durata

3 giornate



ESSERE MANAGER COACH

Parola Chiave
Sviluppare

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione del ruolo strategico del manager nel sostegno e sviluppo delle competenze e potenzialità delle persone in coerenza con le linee evolutive dell'organizzazione.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per la gestione efficace dei colloqui e per l'utilizzo del feedback.
- Sviluppare doti, comportamenti ed approcci in linea con il ruolo di facilitatore dei collaboratori.

Durata
2 giornate

DALL'OBIETTIVO AL RISULTATO: SOSTENERE IL RAGGIUNGIMENTO DEI TRAGUARDI CONDIVISI

Parola Chiave
Programmare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza rispetto alle competenze necessarie per riuscire a tradurre gli obiettivi in risultati, con particolare riferimento alla gestione delle dinamiche implicate nella messa in atto di comportamenti coerenti.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per supportare il singolo ed il gruppo verso il raggiungimento dei traguardi prefissati, attraverso la definizione e assegnazione di obiettivi, compiti e responsabilità.
- Sostenere lo sviluppo di nuovi approcci comunicativi e gestionali funzionali al sostegno del gruppo verso il raggiungimento degli obiettivi.

Durata
2 giornate

PROGRAMMARE E GESTIRE L'EFFICACIA PERSONALE E DI GRUPPO

Parola Chiave
Programmare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore conoscenza e consapevolezza delle dinamiche complesse alla base della programmazione e delle competenze necessarie per la gestione efficace di un gruppo di lavoro.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per definire, suddividere, programmare, eseguire e monitorare le attività, secondo la logica obiettivo - tempo - priorità.
- Sostenere lo sviluppo di comportamenti e modalità per la gestione di situazioni complesse.

Durata
2 giornate

GESTIRE LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Parola Chiave
Comunicare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza personale rispetto alle modalità attuali e consolidate di comunicazione, alla luce dei principi base della comunicazione efficace.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti funzionali alla lettura ed interpretazione del contesto e dell'altro e alla realizzazione di interazioni comunicative positive, sia in situazioni uno a uno che uno a molti (gruppo).
- Sviluppare un approccio consapevole alla comunicazione per la costruzione ed il mantenimento di relazioni positive.

Durata
2 giornate



PROGETTARE E REALIZZARE PRESENTAZIONI EFFICACI

Parola Chiave

Comunicare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore conoscenza del processo alla base del public speaking e delle leve per la gestione efficace delle differenti situazioni comunicative.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per la progettazione e gestione di presentazioni in pubblico, con particolare riferimento alla definizione dell'articolazione e alla comunicazione persuasiva e retorica.
- Sviluppare modalità flessibili ed efficaci di comunicazione in grado di garantire la contestualizzazione e l'efficacia dei processi.

Durata

3 giornate

GESTIRE LA COMUNICAZIONE TELEFONICA

Parola Chiave

Comunicare

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione delle caratteristiche distintive della comunicazione telefonica, intesa come processo cronologico con fasi e momenti caratterizzate da differenti livelli di profondità della relazione.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per gestire le differenti fasi del processo in modo professionale ed efficace, dalla creazione del contatto alla chiusura della telefonata.
- Sviluppare un approccio consapevole ed orientato al cliente, in grado di garantire la gestione efficace ed efficiente dell'interazione telefonica.

Durata

2 giornate

PRINCIPI E TECNICHE DI COMUNICAZIONE SCRITTA

Parola Chiave

Comunicare

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione della comunicazione scritta in termini di caratteristiche distintive e processo, al fine di promuovere una maggiore consapevolezza personale sulle modalità attuali e sulle possibili aree di miglioramento.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per progettare, strutturare e realizzare testi fluidi, mirati ed in grado di catturare l'attenzione del lettore, attraverso la costruzione di una "Mappa" della comunicazione scritta.
- Sviluppare un approccio consapevole alla scrittura, coerente con i criteri ed approcci della comunicazione efficace.

Durata

2 giornate

IL RECLAMO COME OPPORTUNITÀ DI FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

Parola Chiave

Gestire

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione delle dinamiche alla base del reclamo, delle differenti tipologie di reclamo/obiezione e delle relative modalità di gestione.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per trasformare il "reclamo" in strumento di fidelizzazione del cliente, attraverso l'ascolto e la comprensione delle motivazioni del cliente e la formulazione di contro-argomentazioni a sostegno della risposta.
- Sviluppare capacità, competenze e comportamenti relazionali necessari per la gestione dei reclami e delle lamentele.

Durata

2 giornate



ESSERE ORIENTATI ALLA VENDITA: APPROCCIO CONSULENZIALE ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Parola Chiave
Vendere

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione dell'impatto della dimensione relazionale nel processo di vendita, come leva per la promozione nel cliente di una maggiore propensione all'acquisto.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per la gestione delle diverse fasi del processo di vendita: preparazione all'incontro e scelta della strategia commerciale (orientamento alla relazione o al prodotto/servizio), gestione del colloquio, formulazione della proposta e chiusura dell'accordo.
- Sviluppare comportamenti orientati alla relazione, funzionali a stabilire relazioni durature con il cliente e ad accrescere il portfolio di riferimento.

Durata
2 giornate

GESTIONE STRATEGICA DELLE RISORSE UMANE

Parola Chiave
Gestire

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza sulle interrelazioni tra le differenti leve strategiche per la valorizzazione delle persone e le strategie di sviluppo dell'impresa.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti a supporto delle politiche di sviluppo e valorizzazione del personale.
- Sviluppare un approccio integrato alla gestione delle risorse umane in grado di valorizzare il contributo del singolo in coerenza con le politiche organizzative.

Durata
2 giornate

GESTIRE I CONFLITTI: TECNICHE DI NEGOZIAZIONE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Parola Chiave
Gestire

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza sul funzionamento delle dinamiche conflittuali e negoziali in ambito lavorativo.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per la gestione di una situazione conflittuale, dalla fase di preparazione ed analisi a quella di gestione della trattativa e chiusura dell'accordo.
- Sviluppare modalità di gestione delle relazioni orientate al conseguimento di una cooperazione attiva ed integrazione tra le parti.

Durata
2 giornate

VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE E DELLE PERFORMANCE NELLE ORGANIZZAZIONI

Parola Chiave
Valutare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore conoscenza del processo di valutazione all'interno del sistema organizzativo, in coerenza con i modelli di competenze, lo stile di direzione e la cultura organizzativa.
- Condividere metodi, tecniche e strumenti per la progettazione ed implementazione di un sistema di valutazione delle competenze e delle performance e per la gestione di colloqui e di Assessment.
- Sviluppare le competenze tecniche e relazionali a supporto di una gestione efficace del processo di valutazione.

Durata
2 giornate



**REALIZZARE IL BILANCIO DELLE
COMPETENZE**

Parola Chiave
Analizzare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore conoscenza degli ambiti di utilizzo del bilancio delle competenze come strumento manageriale per la valorizzazione delle risorse umane.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la progettazione e realizzazione di percorsi strutturati di accompagnamento, analisi e restituzione delle informazioni.
- Sviluppare un approccio personale e professionale finalizzato a favorire la crescita delle persone e lo sviluppo del business.

Durata
2 giornate

**ORIENTAMENTO AL LAVORO E
DEFINIZIONE DI PERCORSI DI
SVILUPPO**

Parola Chiave
Sviluppare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore conoscenza del processo di orientamento e delle principali fasi: esplorazione dell'altro e del set di competenze esplicite/implicite, condivisione di obiettivi professionali e percorsi di sviluppo.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la progettazione e realizzazione dei colloqui di orientamento.
- Sviluppare un approccio e comportamenti funzionali alla gestione della relazione interpersonale e alla valorizzazione delle qualità personali e professionali delle persone.

Durata
2 giornate

GESTIONE PER COMPETENZE

Parola Chiave
Gestire

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione del concetto di competenza e del suo legame con ruoli e mansioni.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la gestione delle persone in un'ottica di valorizzazione delle competenze attuali e potenziali, attraverso l'implementazione di un sistema integrato in grado di consentire un'allocatione consapevole delle persone ai differenti ruoli organizzativi.
- Sviluppare un orientamento strutturato all'analisi dei fabbisogni organizzativi e alla valorizzazione delle potenzialità delle risorse umane.

Durata
2 giornate

**FORMAZIONE COME LEVA STRATEGICA
PER LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO**

Parola Chiave
Apprendere

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore comprensione del valore strumentale della formazione come leva per lo sviluppo delle persone e dell'organizzazione e consentire una disamina delle principali tipologie di formazione: tradizionale, innovativa, on the job.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la progettazione, il governo e la valutazione dei processi formativi.
- Sviluppare competenze e capacità per la scelta e la promozione di interventi mirati e funzionali allo sviluppo delle skills a sostegno del business aziendale.

Durata
2 giornate



ESSERE FORMATORI

Parola Chiave
Apprendere

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore conoscenza del processo formativo, degli strumenti a disposizione e delle competenze a sostegno della fase di erogazione.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la realizzazione di percorsi formativi efficaci e tarati: analisi dei fabbisogni delle persone e dell'organizzazione, progettazione macro e micro, gestione delle dinamiche d'aula, valutazione dei risultati e dell'efficacia del processo.
- Sviluppare un approccio condiviso per la gestione efficace degli interventi di formazione.

Durata
3 giornate

GESTIRE E VALORIZZARE L'INTEGRAZIONE IN AZIENDA ATTRAVERSO IL DIVERSITY MANAGEMENT

Parola Chiave
Gestire

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione delle principali tematiche inerenti al diversity management.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la promozione di integrazione, scambio e valorizzazione delle culture e delle competenze individuali al fine di favorire il miglioramento della qualità della vita delle persone nell'azienda.
- Sviluppare comportamenti orientati a valorizzare le differenze individuali esistenti nell'organizzazione, coerentemente con il sistema di valori aziendali e con la cultura prevalente.

Durata
2 giornate

INNOVAZIONE ED E-LEARNING

Parola Chiave
Apprendere

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione delle caratteristiche distintive della formazione e-learning, evidenziandone linee evolutive, vantaggi e traguardi raggiungibili.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la progettazione e valutazione di sistemi e-learning, per l'ideazione di strumenti a supporto dell'apprendimento attraverso le nuove tecnologie e per il dialogo con eventuali fornitori esterni.
- Sviluppare competenze e capacità per la scelta e la strutturazione di interventi formativi attraverso le nuove tecnologie per lo sviluppo delle skills a sostegno del business aziendale.

Durata
2 giornate

CREARE E DIFFONDERE CONOSCENZA IN AZIENDA: SISTEMI TRADIZIONALI ED INNOVATIVI DI KNOWLEDGE MANAGEMENT

Parola Chiave
Comunicare

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione del valore strategico per la competitività organizzativa del processo di KM e promuovere una maggiore conoscenza delle principali leve e strumenti a sostegno.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la progettazione, creazione, diffusione e valorizzazione della conoscenza, attraverso sistemi integrati ed innovativi in grado di sfruttare le potenzialità delle nuove tecnologie.
- Sviluppare approcci e comportamenti finalizzati al sostegno e alla diffusione delle conoscenze organizzative.

Durata
2 giornate



SOSTENERE E PROMUOVERE IL CAMBIAMENTO

Parola Chiave
Gestire

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione dei meccanismi e delle dinamiche alla base del cambiamento, al fine di consentire la lettura e l'interpretazione degli atteggiamenti prevalenti e l'individuazione delle leve più efficaci per la loro gestione.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per ideare e promuovere cambiamenti organizzativi, dalla fase di comunicazione alle modalità per il sostegno delle persone.
- Sviluppare un orientamento consapevole ed integrato al cambiamento, teso a valorizzarne il valore strumentale per l'organizzazione e per il singolo.

Durata
2 giornate

COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA: VEICOLARE LE INFORMAZIONI PER PROMUOVERE L'AZIENDA

Parola Chiave
Comunicare

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore conoscenza delle principali variabili organizzative che impattano sui processi di comunicazione aziendale interna ed esterna.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per migliorare ed ottimizzare la comunicazione aziendale: definire lo stile in modo coerente con i valori e la cultura organizzativa, costruire messaggi efficaci, definire piani di comunicazione e scegliere gli strumenti più idonei, monitorare gli impatti.
- Sviluppare comportamenti e strategie finalizzate alla gestione ottimale dei processi di comunicazione interna ed esterna in grado di massimizzare i vantaggi per l'organizzazione.

Durata
2 giornate

LEGGERE E COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE

Parola Chiave
Progettare

Obiettivi del percorso

- Favorire la comprensione dei meccanismi alla base del funzionamento organizzativo.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche per la progettazione macro e micro dei modelli organizzativi e del sistema dei ruoli.
- Sviluppare capacità di analisi necessarie alla comprensione dei contesti e dei fenomeni organizzativi.

Durata
2 giornate

MARKETING

Parola Chiave
Vendere

Obiettivi del percorso

- Favorire l'acquisizione di una maggiore conoscenza dei principi alla base del marketing in una logica di orientamento al mercato ed al cliente.
- Condividere metodi, strumenti e tecniche funzionali alla progettazione ed implementazione di piani ed azioni mirate per la promozione dei servizi/prodotti, in coerenza e sinergia con le altre funzioni aziendali.
- Sviluppare approcci e comportamenti per la formulazione e gestione delle strategie competitive dell'organizzazione.

Durata
2 giornate

