CONFINDUSTRIA LA SPEZIA

cisita
FORMAZIONE SUPERIORE

Catalogo Corsi

Cisita Formazione Superiore

cisita

FORMAZIONE SUPERIORE

CONFINDUSTRIA LA SPEZIA

cisita
FORMAZIONE SUPERIORE

Catalogo Corsi

Cisita Formazione Superiore

www.cisita.it

Cisita Formazione Superiore

Cisita Formazione Superiore è un Ente di formazione, di diretta emanazione di Confindustria La Spezia e Confidustria Liguria, promosso e partecipato, inoltre, da aziende Industriali private del territorio spezzino.
Appartiene al Sistema Confindustria, aderendo al network SFC (Sistemi Formativi Confindustria).
Opera dal 1979 a livello regionale e nazionale, promuovendo e realizzando iniziative formative e favorendo servizi di supporto alle imprese.
E' un'associazione senza fini di lucro con personalità giuridica riconosciuta; rispondente ai requisiti previsti dalla legge n. 845 del 21.12.1978 e dagli artt. 37 e 38 della L.R. n. 52/93.
E' Iscritta al n. 64 del Registro Regionale delle persone Giuridiche della Regione Liguria.
Ente accreditato alla Regione Liguria DDGR N. 199 DEL 21/02/2014 per la macrotipologia: formazione iniziale, formazione superiore, formazione per tutto l'arco della vita e formazione fasce deboli e per la macrotipologia A – istruzione e formazione professionale rivolte a giovani di età inferiore a 18 anni DGR N°7555 dell'1/8/2014.
Cisita è anche accreditato per svolgere attività formativa destinata alla qualificazione delle figure professionali degli RSPP e ASPP (Responsabili e addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione) ai sensi dell'Accordo tra Governo e le Regioni e Province Autonome in materia di prevenzione e protezione dei lavoratori sui luoghi di lavoro, approvato in Conferenza stato – Regioni ai sensi del DGR 468 del 08/03/2007 della Regione Liguria.

Principali aree di attività:

1 FORMAZIONE CONTINUA

1. Formazione per apprendisti
2. Corsi aziendali e interaziendali di aggiornamento e riqualificazione del personale
3. Corsi per imprese aderenti a FONDIMPRESA
4. Formazione imprenditoriale e manageriale
5. Formazione su tematiche relative alla sicurezza
6. Attività formative per la Pubblica Amministrazione

2 FORMAZIONE RIVOLTA A GIOVANI DISOCCUPATI

1. Formazione post diploma e post laurea
2. Formazione finalizzata all'inserimento lavorativo su specifica richiesta aziendale

3 FORMAZIONE RIVOLTA A GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE

1. Percorsi triennali d'istruzione e formazione professionale
2. Formazione integrativa agli ultimi due anni degli Istituti Tecnici Superiori

4 ALTRE AREE DI INTERVENTO

1. Attività di supporto alla nascita di nuova imprenditoria, sia direttamente che come supporto.
2. Orientamento professionale e bilanci di competenze
3. Attività formative integrative di percorsi istituzionali (Diplomi Universitari e Scuole Medie Superiori)
4. Servizio di ricerca e selezione personale
5. Studi e ricerche economiche
6. Partecipazione a progetti di carattere nazionale e transnazionale

Come finanziare la formazione:

CISITA offre la propria esperienza alle singole aziende per soddisfare specifiche esigenze formative. In quest'ambito, fornisce supporto alle imprese nell'analisi dei fabbisogni professionali, nella progettazione delle attività corsuali e nell'individuazione delle più adatte fonti di finanziamento scegliendo tra Fondimpresa, Fondirigenti e Fondo Sociale Europeo (Ministero, Regione e Provincia).

Le aziende possono aderire a FONDIMPRESA (Fondo Paritetico Interprofessionale costituito da Confindustria CIGIL. CISL e Uil - www.fondimpresa.it) senza alcuna spesa e da quel momento le aziende trasferiscono lo 0.30%, che versano all'INPS, al Fondo. Il vantaggio concreto è quello che le aziende possono autofinanziare la formazione professionale dei propri dipendenti utilizzando i soldi che si accantonano sul proprio Conto Formazione.

Modalità di iscrizione ai corsi

SCHEDA

Per iscriversi, è necessario inviare la scheda di iscrizione che si trova a pag. 151 del catalogo, o sul nostro sito www.cisita.it , via fax o per e-mail.

QUOTE DI ISCRIZIONE

La quota di iscrizione s'intende esente IVA.

CONFERMA DEL CORSO

Cisita provvederà ad informare gli iscritti della realizzazione dei corsi un mese prima dell'inizio del corso ed invierà agli iscritti una e-mail di conferma con tutte le informazioni relative alla partecipazione.
CISITA si riserva la facoltà di annullare o rinviare la data d'inizio corso in caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti. L'eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

La quota di iscrizione deve essere versata dopo la prima giornata del corso e comunque entro e non oltre la data di fine corso.

ANNULLAMENTO DELL'ISCRIZIONE

È possibile annullare l'iscrizione ad un corso senza alcuna penale comunicando la rinuncia via e-mail al responsabile del corso entro 15 giorni lavorativi precedenti l'inizio del corso.

Sommario

1. AREE LINGUE /MARKETING E VENDITE

1) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI – LINGUA INGLESE BASE 12
2) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI – LINGUA INGLESE INTERMEDIO 14
3) BUSINESS ENGLISH 16
4) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI – LINGUA FRANCESE BASE 18
5) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI – LINGUA FRANCESE INTERMEDIO 20
6) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI – LINGUA RUSSA BASE 22
7) MARKETING STRATEGICO 24
8) COME PROMUOVERE LA TUA AZIENDA SU INTERNET 26
9) CUSTOMER SERVICE E SVILUPPO COMMERCIALE: VENDERE, SODDISFARE E FIDELIZZARE LA CLIENTELA 28
10) CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT 30

2. AREA INFORMATICA

1) STRUMENTI BASE DI OFFICE AUTOMATION – (WORD-EXCEL) 32
2) STRUMENTI AVANZATI DI OFFICE AUTOMATION - (WORD-EXCEL) 34
3) LA GESTIONE DATI AZIENDALI - EXCEL BASE 36
4) LA GESTIONE DATI AZIENDALI - EXCEL AVANZATO 37
5) LA GESTIONE DATA BASE - ACCESS BASE 39
6) LA GESTIONE DATA BASE - ACCESS AVANZATO 40
7) STRUMENTI DI PROGETTAZIONE - AUTOCAD 42

3. AREA CONTABILITA' -FINANZA

1) CONTABILITÀ E FISCO – CORSO BASE 44
2) CONTABILITÀ E BILANCIO – CORSO AVANZATO 46
3) FINANZA AZIENDALE 48

4. AREA GESTIONE AZIENDALE -AMMINISTRAZIONE

1) IL CONTROLLO DI GESTIONE 50
2) CORSO BASE DI PAGHE E CONTRIBUTI 53
3) CORSO AVANZATO DI PAGHE E CONTRIBUTI 55
4) LE APPLICAZIONI STATISTICHE A SUPPORTO DELLE DECISIONI AZIENDALI 57
5) TECNICHE DI PROJECT MANAGEMENT 59

5. AREA ABILITA' PERSONALI

1) LA GESTIONE DEI COLLABORATORI 61
2) SVILUPPO COMPETENZE MANAGERIALI 63
3) GESTIONE RISORSE UMANE 65
4) ETICHETTA INTERNAZIONALE E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE 67

6. AREA TECNICHE DI PRODUZIONE

1) PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLA PRODUZIONE 69

7. AREA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO AMBIENTE, SICUREZZA E ENERGIA

A breve sarà disponibile il nuovo catalogo relativo ai corsi dell'area sicurezza.

MODULO DI ISCRIZIONE 73

1. AREE LINGUE/MARKETING E VENDITE

1) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI – LINGUA INGLESE BASE

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l'uso della lingua inglese.

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le competenze linguistiche necessarie per poter esprimersi con buona comprensibilità su argomenti attinenti al proprio ambito professionale.

CONTENUTI:
Introduzione alla comunicazione in lingua inglese:
- Strutture grammaticali di base
- Terminologia
- Espressioni ricorrenti

La conversazione telefonica
- Il linguaggio telefonico
- Verbi frasali
- Terminologia per la comunicazione telefonica

La conversazione
- Forme di cortesia
- Termini colloquiali
- Espressioni formali

La corrispondenza
- La terminologia ricorrente nella stesura di e-mail lettere e fax
- Modalità di stesura di documenti in lingua

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 40 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 600,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

2) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI LINGUA INGLESE INTERMEDIO

DESTINATARI:

tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l'uso frequente della lingua inglese.

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di migliorare le competenze linguistiche dei partecipanti affinché possano gestire adeguatamente i rapporti di routine con clienti stranieri.

CONTENUTI:

La comunicazione in lingua inglese

- Terminologia
- Espressioni ricorrenti

La conversazione

- Forme di cortesia
- Termini colloquiali
- Espressioni formali
- Espressioni ricorrenti
- Terminologia ad hoc
- Come sostenere una conversazione d'affari

I documenti commerciali e corrispondenza

- Terminologia
- Espressioni ricorrenti nella contrattualistica
- Modalità e stesura di ordini
- Modalità di redazione offerte

La redazione di presentazioni

La come redigere schede di presentazione aziendale
Come redigere schede di presentazione di prodotti
Termini tecnici relativi ai prodotti

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

3) BUSINESS ENGLISH

DESTINATARI:

tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l'uso frequente di lingua inglese

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di trasferire ai partecipanti, le competenze linguistiche e/o eventualmente migliorare quelle già preesistenti affinché possano gestire adeguatamente i rapporti di routine con i clienti stranieri

CONTENUTI:

La conversazione

- Terminologia ad hoc
- Come sostenere una conversazione d'affari

I documenti commerciali e corrispondenza

- Terminologia
- Espressioni ricorrenti nella contrattualistica
- Gestione ordini e offerte commerciali
- Gestione e-mail

Modalità formative:

lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:

al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:

a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

4) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI LINGUA FRANCESE BASE

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l'uso della lingua francese.

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le competenze linguistiche necessarie per poter esprimersi con buona comprensibilità su argomenti attinenti al proprio ambito professionale.

CONTENUTI:

Introduzione alla comunicazione in lingua francese:
- Strutture grammaticali di base
- Terminologia
- Espressioni ricorrenti

La conversazione telefonica
- Il linguaggio telefonico
- Verbi frasali
- Terminologia per la comunicazione telefonica

La conversazione
- Forme di cortesia
- Termini colloquiali
- Espressioni formali

La corrispondenza
- La terminologia ricorrente nella stesura di e-mail lettere e fax
- Modalità di stesura di documenti in lingua

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 40 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 600,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

5) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI LINGUA FRANCESE INTERMEDIO

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l'uso frequente della lingua francese.

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di migliorare le competenze linguistiche dei partecipanti affinché possano gestire adeguatamente i rapporti di routine con clienti stranieri.

CONTENUTI:

Introduzione alla comunicazione in lingua francese
- Strutture grammaticali
- Terminologia
- Espressioni ricorrenti

La conversazione
- Forme di cortesia
- Termini colloquiali
- Espressioni formali
- Espressioni ricorrenti
- Terminologia ad hoc
- Come sostenere una conversazione d'affari

I documenti commerciali e corrispondenza
- Terminologia
- Espressioni ricorrenti nella contrattualistica
- Modalità e stesura di ordini
- Modalità di redazione offerte

La redazione di presentazioni
- La come redigere schede di presentazione aziendale
- Come redigere schede di presentazione di prodotti
- Termini tecnici relativi ai prodotti

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali - simulazioni - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

6) LE TRATTATIVE INTERNAZIONALI LINGUA RUSSA BASE

DESTINATARI:

tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l'uso della lingua russa.

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le competenze linguistiche necessarie per poter esprimersi con buona comprensibilità su argomenti attinenti al proprio ambito professionale.

CONTENUTI:

Introduzione alla comunicazione in lingua russa:

- Strutture grammaticali di base
- Terminologia
- Espressioni ricorrenti

La conversazione telefonica

- Il linguaggio telefonico
- Verbi frasali
- Terminologia per la comunicazione telefonica

La conversazione

- Forme di cortesia
- Termini colloquiali
- Espressioni formali

La corrispondenza

- La terminologia ricorrente nella stesura di e-mail lettere e fax
- Modalità di stesura di documenti in lingua

MODALITÀ FORMATIVE:

lezioni frontali – simulazioni – esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 40 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 600,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

7) MARKETING STRATEGICO

DESTINATARI:

Tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l'esigenza di aggiornare e arricchire le proprie competenze di marketing.

OBIETTIVI:

Il corso si pone l'obiettivo di portare i partecipanti a gestire il processo che va dalla pianificazione strategica delle attività di marketing, all'utilizzo degli strumenti operativi e allo sviluppo del prodotto in termini di innovazione.

CONTENUTI:

I fondamenti del marketing

- essenza ed evoluzione del marketing moderno;
- il concetto di bisogno e di utilità di un prodotto/servizio;
- le finalità e gli strumenti di marketing.

Il percorso di pianificazione di marketing

- il marketing strategico e il marketing operativo;
- l'analisi del mercato: tecniche di raccolta dati;
- i principali strumenti dell'audit interno: ciclo di vita del prodotto, definizione della quota di mercato, matrice di Boston, curva di Lorenz;
- i principali strumenti dell'audit esterno: schede di analisi della concorrenza e matrice di segmentazione;
- l'analisi del cliente: tipologia possibili; elasticità della domanda;
- la raccolta sistematica delle informazioni: il marketing information system.

La definizione delle strategie

- l'analisi SWOT per un primo indirizzamento strategico;
- il concetto di strategia e l'orientamento strategico derivante dalla matrice di Ansoff;
- la scelta del target e gli obiettivi commerciali correlati;
- l'identificazione dei fattori critici di successo e l'analisi di posizionamento;
- il marketing-mix quale sintesi strategica per la definizione delle politiche di prodotto, di prezzo, di comunicazione e di distribuzione;
- il piano di marketing.

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 500,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

8) COME PROMUOVERE LA TUA AZIENDA SU INTERNET

DESTINATARI:

Tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate, venditori, Impiegati commerciali, addetti alla comunicazione che necessitano di utilizzare gli strumenti di marketing/comunicazione per iniziare a promuovere da subito e dall'interno l'azienda e prodotti/servizi.

OBIETTIVI:

Il corso si pone l'obiettivo di dare una panoramica a 360° di tutti gli aspetti e le strategie più avanzate di web marketing e social media, fornendo logiche di marketing, tecniche e strumenti per ideare e implementare una strategia multicanale (dal sito web e mobile ai social network) a costi contenuti e con ritorni garantiti.

CONTENUTI:

Generare traffico al sito attraverso:

Newsletter e DEM (direct emailing marketing)
- Analisi del target, segmentare e profilare per comportamenti di acquisto
- Il piano editoriale (cosa pubblico, quando, per chi)
- Il database contatti
- La privacy
- La costruzione del messaggio e l'invio (utilizziamo piattaforme di DEM)
- La misurazione dei risultati
- Posizionamento sui motori di ricerca e Advertising a pagamento (Google adWords)
- Adattamento testi,
- Scelta keywords
- Ottimizzazione
- Adwords Adsense (gestione piattaforme per gli annunci)
- Misurazione risultati: leggere il dato

Fare business con i social Network

Creare una pagina: come farlo a regole d'arte
Gestire una pagina:
- Scoprire, ascoltare e partecipare alle discussioni

- Trovare link utili
- Formulare post accattivanti
- Creare gruppi "profilati"
- Gestire la bacheca, le foto e il flusso di notizie
- Creare eventi e invitare persone
- Fare offerte e coupon
- Scrivere sui social network: lo story telling
- Promuovere una pagina: le inserzioni sponsorizzate
- Misurare il rendimento della pagina

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 32 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 650,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

9) CUSTOMER SERVICE E SVILUPPO COMMERCIALE: VENDERE, SODDISFARE E FIDELIZZARE LA CLIENTELA

DESTINATARI:

Tutti gli interessati che operano con i clienti a diversi livelli: pre vendita e promozione, post vendita, servizio informazioni, gestione reclami, soddisfazione del cliente, programmi di fidelizzazione attraverso contatti face to face, telefonici, video conference, creazione e gestione di social media e contenuti sito internet, emails.

OBIETTIVI:

scoprire e sviluppare le richieste del cliente, mantenere la relazione nel tempo e saper gestire e trasformare le obiezioni in opportunità di sviluppo commerciale utilizzando tutti i canali a disposizione nel modo odierno, compresi i social media

Contenuti:

- "Customer service" e "Customer satisfaction": due orientamenti diversi
- Il ruolo dell'azienda ed il ruolo del cliente
- Struttura della comunicazione commerciale tra noi ed il cliente
- Orientamento all'ascolto attivo ai fini di vendita
- Saper guidare la conversazione: raccogliere le informazioni, i segnali, gli stati d'animo del nostro interlocutore
- Conoscere le fasi del percorso di vendita
- Trasformare una richiesta di informazioni in una vendita di servizi
- Interlocutori critici ed obiezioni
- Le tipologie di obiezioni e la loro gestione
- Utilizzare le obiezioni e le richieste del cliente per aumentare i servizi offerti
- L'assertività per fronteggiare obiezioni e reclami
- Trasformare i reclami in opportunità di contatto e/o di fidelizzazione del cliente

MODALITÀ FORMATIVE:

lezioni frontali – simulazioni videoregistrate - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:

al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA:
Corso Base: 24 ore

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 640,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

10) CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

DESTINATARI:

L'intervento formativo si rivolge ad un largo spettro di figure professionali, che vogliano meglio introdurre o sviluppare le opportunità offerte dalla metodica CRM , ovvero porre il cliente al centro dell'attenzione nello svolgimento del lavoro afferente a qualunque processo organizzativo.

OBIETTIVI:

L'obiettivo del corso è quello di delineare la finalità del CRM e le opportunità offerta da tale metodica per acquisire nuovi clienti ma, soprattutto, per instaurare relazioni durature e profittevoli con i clienti già acquisiti, vero patrimonio di ogni organizzazione.

CONTENUTI:

Marketing e CRM

- Concetti base del marketing;
- Il CRM quale strategia di marketing
- I principi della customer satisfaction

Il CRM: moderno strumento di gestione del mercato

- I principi base del CRM.
- CRM e fidelizzazione: il cliente al centro dell'attenzione.
- Il CRM analitico, operazionale e collaborativo.
- Gli strumenti del CRM.
- L'importanza dei sistemi informativi aziendali.

L'utilizzo pratico di un sistema informativo CRM open source

- Illustrazione del funzionamento di un applicativo CRM
- Analisi e reportistica
- Funzionamento dei workflow
- Profilazione dei clienti

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 500,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

2. AREA INFORMATIVA

1) STRUMENTI BASE DI OFFICE AUTOMATION (WORD-EXCEL)

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l'uso dell'informatica di base.

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le metodologie e gli strumenti per l'utilizzo dei principali pacchetti software di Office automation.

CONTENUTI:

Caratteristiche, obiettivi e funzioni del sistema operativo
- Ambiente e sistema operativo
- Interfaccia utente
- Le operazioni in ambiente Windows
- Creazione, impostazione e gestione di documenti
- Realizzazione
- Impaginazione
- Controllo ortografico e grammaticale
- Salvataggio e apertura
- Formattazione e stampa
- Inserimento immagini e disegni

Il foglio elettronico
- Inserimento e modifica dati
- Formattazione del foglio di lavoro
- Inserimento e gestione delle formule
- Operazioni di formattazione e stampa
- Creazione dei grafici

Concetti base di Internet
- Email
- Internet - World Wide Web
- Browser
- Motori di ricerca

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 32 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 450,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

2) STRUMENTI AVANZATI DI OFFICE AUTOMATION (WORD-EXCEL)

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono il buon utilizzo dei pacchetti office automation.

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le metodologie e gli strumenti per migliorare l'organizzazione del lavoro attraverso l'implementazione delle competenze informatiche.

CONTENUTI:
Configurazione di postazioni lavoro
- Sistemi operativi
- Gestione di flussi informativi

Approfondimenti sui programmi di office automation:
- La videoscrittura: Strumenti e opzioni principali, documenti master e collegamenti ipertestuali
- Il foglio di calcolo:funzionalità di calcolo e funzioni matematiche
- Presentazioni grafiche: realizzazioni di presentazione e diapositive
- Integrazione degli strumenti di office automation

Data Base
- Gestione di base dati
- Strumenti di gestione e programmazione data base

Internet
- Navigazione
- Posta elettronica
- Web 2.0 Strumenti di collaborazione i rete e gestione network
- Reperimento delle informazioni sulla rete

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni
Verifica di apprendimento: al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi

formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 32 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 450,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

3) LA GESTIONE DATI AZIENDALI - EXCEL BASE

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono il buon utilizzo del programma excel.

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di far conoscere le principali funzioni di un foglio elettronico e di far elaborare in modo rapido ed efficace i dati numerici. Fornisce quindi le nozioni fondamentali per costruire e gestire le tabelle

CONTENUTI:
- Redazione di un foglio di lavoro
- Utilizzo dei menù, degli strumenti, delle colonne, delle righe e delle celle
- Formattazione delle celle, formattazione automatica tabelle, formati numerici (Valute – Percentuali - Data e ora – Numeri)
- Creazioni tabelle, ordinamento, filtri automatici
- Formule e calcoli semplici (Riferimenti relativi e assoluti, intervalli di celle)
- Principali funzioni di stampa

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

4) LA GESTIONE DATI AZIENDALI - EXCEL AVANZATO

DESTINATARI:

tutti coloro gli interessati che già conoscono tutti i fondamenti standard di Excel e si muovono in maniera autonoma nelle principali operazioni di base del programma
- occupati in ruoli professionali che richiedono il buon utilizzo del programma excel.

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di far conoscere gli aspetti tecnici e della sintassi delle principali funzioni, formule e/o tecniche avanzate di Excel si impara a cosa servono e come funzionano le varie funzioni cerca.vert, somma.se, conta.se ecc con esempi chiari e molto semplici (distinti l'uno dall'altro): l'obiettivo è infatti quello di capire la sintassi e gli aspetti più prettamente tecnici delle stesse formule e funzioni analizzate

CONTENUTI:

- Breve ripasso sui concetti fondamentali di Microsoft Excel, che cos'è, a che cosa serve, come usarlo.
- La formattazione di una cella o di un gruppo di celle. - La formattazione avanzata con l'unità di misura, la formattazione condizionale e le regole per l'immissione dei dati, Stampa del documento.
- Importazione di dati.
- Creazione di alcuni tipi di serie utilizzando le formule di Excel.
- Riferimenti assoluti e relativi all'interno delle formule.
- Bloccare celle a video e in stampa.
- Utilizzo di excel come database per memorizzare informazioni.
- La ricerca dei dati: i filtri.
- Allineamento dei dati in una cella, La funzione copia formato.
- Le funzioni predefinite di excel, quali sono e come utilizzarle.
- Funzioni aritmetiche: Somma, Media, Arrotonda, Min, Max.
- Funzioni logiche: Se, Somma se, Conta.se. Funzioni di data: Oggi, Adesso, Data. Funzioni di database: Cerca.vert, Cerca.orizz.
- Statistiche con più criteri, nuove funzioni
- Somma.più.se e Conta.più.se, Funzione Matr.Somma.Prodotto.

- Ricerca di un dato in una tabella mediante specifica di 2 parametri di input, diverse modalità di soluzione.
- Intervalli variabili di interrogazione e ricerca.
- Ordinamento dei dati in un foglio di calcolo.
- Visualizzare le informazioni con i grafici.
- Le cartine di excel.
- Grafici dinamici e grafici dipendenti da parametri.
- L'organizzazione dei dati per tipologia: Subtotali e tabelle pivot

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni
Verifica di apprendimento: al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

5) LA GESTIONE DATA BASE - ACCESS BASE

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono il buon utilizzo del programma access

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di fornire quelle conoscenze necessarie al fine di costruire un database, normalizzare (non duplicare) le informazioni, popolare un database tramite le maschere, interrogare un database con l'uso delle query e presentare i risultati con i report

CONTENUTI:
- Differenze fra MS Excel e MS Access nella gestione dei dati
- Gli archivi di Access: le tabelle
- Come memorizzare le informazioni e collegarle fra loro: le relazioni
- Immissione \ visualizzazione dei dati e controllo della correttezza: le maschere
- Gli strumenti di recupero dell'informazione: le query
- Uso avanzato delle interrogazioni con le query di comando
- La stampa dei dati elaborati: i report
- Prova pratica: l'uso di MS Acces per gestire una rubrica di contatti

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni
Verifica di apprendimento: al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .
Supporti didattici: a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

6) LA GESTIONE DATA BASE - ACCESS AVANZATO

DESTINATARI:

tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono il buon utilizzo del programma access

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di insegnare a gestire un database con relazioni ed integrità referenziale e ad utilizzare query di selezione e query di comando, join, raggruppamenti, campi calcolati ed espressioni. Inoltre si intende imparare a realizzare un vero e proprio software con integrazione di maschere e di report per gestire gli input e gli output del programma.

CONTENUTI:

- Rapida panoramica sulle varie versioni di Access e loro compatibilità
- Guida alla progettazione del database e alla suddivisione delle tabelle
- Definizione delle relazioni, integrità referenziale, join esterni, campi ricerca
- Divisione e distribuzione del database in rete
- Query di selezione su più tabelle con filtri complessi
- Campi calcolati
- Query di raggruppamento (totali) e query parametriche
- Query complesse per aggiornare, eliminare, accodare, creare tabelle
- Analisi dei dati tramite query a campi incrociati
- Creazione e modifica di Maschere, le principali proprietà degli oggetti coinvolti
- Creazione e modifica di Report, le principali proprietà degli oggetti coinvolti
- Maschere e Sottomaschere, Report e Sottoreport
- Esempi di macro nelle maschere e report. Concetto di evento
- Accenni ai moduli di Visual Basic for Application

MODALITÀ FORMATIVE:

lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:

al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00

7) STRUMENTI DI PROGETTAZIONE - AUTOCAD

DESTINATARI:

tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono l' utilizzo di CAD

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di fornire tutte le conoscenze e gli strumenti di base per un corretto utilizzo di Autocad per la creazione e gestione di progetti.

CONTENUTI:

Introduzione ad AUTOCAD

- ambiente di lavoro di Autocad
- interfaccia di Autocad – files di lavoro e di scambio
- personalizzazione dell'ambiente di lavoro e delle barre di menù
- concetto di foglio di lavoro
- scala del disegno e del formato
- impostazione dei layer, colore, tipo di linea e stili di stampa

AUTOCAD 2D

- comandi 2D – generazione e modifiche del disegno e del testo
- comandi 2D – quotatura del disegno
- impostazione degli stili di quota e modifica e semplici applicazioni
- la modalità grip
- comandi mblock – wblock – tecniche di copia / incolla in ambiente CAD
- inserimento testi – grafica- disegni Autocad in relazioni tecniche

Concetti fondamentali di AUTOCAD 3D

- concetto di ucs e di polilinea
- ambiente 3D – viste
- creazioni di oggetti 3D solidi
- unione – sottrazione – intersezione di solidi
- operazioni sui solidi
- taglia – seziona oggetti 3D
- stampa

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 32 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 640,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

3. AREA CONTABILITÀ-FINANZA

1) CONTABILITÀ E FISCO – CORSO BASE

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono delle conoscenze di base riguardo alla tenuta della contabilità aziendale e del sistema fiscale italiano.

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le conoscenze sui principi base per la tenuta della contabilità aziendale e sulle principali norme che disciplinano il sistema tributario italiano.

CONTENUTI:

Principi di contabilità generale
- I principi per la rilevazione dei fatti aziendali
- I libri contabili obbligatori
- Il ciclo vendite - incassi
- Il ciclo acquisti - pagamenti
- Le Immobilizzazioni
- Spese per il personale dipendente
- Dalla contabilità generale al bilancio d'esercizio

Il sistema tributario italiano
- L'Imposta sul valore aggiunto
- L'Imposta sul reddito delle persone fisiche
- L'Imposta sul reddito delle società
- L'Imposta sulle attività produttive

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

2) CONTABILITÀ E BILANCIO – CORSO AVANZATO

DESTINATARI:

tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono sviluppo di competenze in ambito gestionale ed amministrativo.

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti metodologie e strumenti per gestire un sistema di contabilità e per redigere il bilancio secondo le attuali disposizioni civilistiche.

CONTENUTI:

Principi di contabilità generale

- Fondamenti di contabilità generale
- Rilevazioni contabili e piano dei conti
- Proiezioni dei valori sul patrimonio e sul reddito d'esercizio
- Dalla contabilità generale al bilancio d'esercizio
- Dal bilancio di esercizio al reddito d'impresa

Principi contabili e redazione del bilancio

- Principi contabili
- Struttura e forma del bilancio (IV Direttiva CEE)
- Lettura e riclassificazione del bilancio
- Introduzione alla certificazione di bilancio

MODALITÀ FORMATIVE:

lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi – esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:

al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

3) FINANZA AZIENDALE

DESTINATARI:

tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono lo sviluppo di competenze professionali nel controllo di gestione o che sono coinvolti nelle decisioni d'investimento e strategie dell'impresa.

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti metodologie e strumenti per impostare un sistema per il controllo delle necessità finanziarie dell'impresa sia a livello preventivo che consuntivo.

CONTENUTI:

Il significato di finanza aziendale

- il ruolo dell'area finanza nell'impresa;
- i compiti dell'area finanza;
- le tecniche e gli approcci metodologici.

Il modello azienda / impresa

- le finalità dell'impresa e i suoi rapporti con il mercato;
- il sistema impresa e le principali dinamiche organizzative;
- le correlazioni fra fasi di gestione e aspetti economico-finanziari.

Il modello di analisi per flussi

- gli input economici del modello e i relativi prospetti;
- i prospetti finanziari: finalità, struttura e modalità di lettura;
- la stima della necessità di capitale circolante netto;
- l'elaborazione del flusso di cassa;
- la definizione del rendiconto finanziario;
- l'ottimizzazione dei flussi di cassa.

I Decision Support System

- l'analisi sulla situazione dell'impresa tramite indicatori;
- il concetto di leva finanziaria;
- le decisioni strategiche dell'impresa e d'investimento dell'impresa tramite la "value analisys" e l'analisi di convenienza economica.

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 480,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

4. AREA GESTIONE AZIENDALE AMMINISTRAZIONE

1) IL CONTROLLO DI GESTIONE

DESTINATARI:

L'intervento formativo si rivolge a personale non specialista del controllo di gestione principalmente impiegato in ruoli appartenenti all'area amministrativa e ruoli di coordinamento.

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti adeguate conoscenze e competenze necessarie al fine di comprendere il significato e le modalità di funzionamento del controllo di gestione.

CONTENUTI:

Il modello azienda / impresa

- le finalità dell'impresa e i suoi rapporti con il mercato;
- il sistema impresa e le principali dinamiche organizzative;
- le correlazioni fra fasi di gestione e aspetti economico-finanziari.

Il controllo di gestione

- le finalità del controllo di gestione;
- le modalità di funzionamento;
- i limiti, gli oggetti, le fasi, e i momenti del controllo del controllori gestione;
- la contabilità direzionale.

La classificazione dei costi e dei ricavi e metodi per la loro determinazione

- la classificazione dei costi;
- il full costing o direct costing;
- la distinta base; il costo standard e il costo a preventivo;
- i metodi per la stima delle principali categorie di costo;
- la classificazione dei ricavi;
- il significato e le principali modalità di rappresentazione del conto economico (margine di contribuzione a costi fissi, margine operativo lordo, valore aggiunto, ecc.);
- l'analisi del conto economico.

I prospetti finanziari
- il significato e la struttura dello stato patrimoniale riclassificato;
- l'analisi dello stato patrimoniale;
- le finalità e la struttura dei flussi di cassa;
- le finalità e la struttura del rendiconto finanziario.

I progetti e le commesse
- le caratteristiche delle lavorazioni su commessa;
- la gestione tecnica delle commesse attraverso il project management;
- la gestione organizzativa delle commesse;
- la gestione economica della commessa;
- la gestione finanziaria della commessa

L'elaborazione del budget
- il contenuto dei budget per area funzionale;
- le fasi di elaborazione del budget;
- il budget finanziario e le sue principali matrici di calcolo;
- esempio di formazione del budget globale d'azienda

I Decision Support System
- l'analisi di bilancio tramite i principali indicatori di solidità, equilibrio finanziario, redditività, rinnovamento ed efficienza;
- l'analisi costo-volume-risultato;
- la convenienza economico-finanziaria degli investimenti e delle strategie tramite i metodi dell'analisi del valore e dell'analisi costi-benefici;
- l'analisi di commessa tramite i principali indicatori di performance di progetto;
- il business plan: finalità, struttura e contenuti.

Il controllo dei risultati
- il concetto di efficienza-efficacia-ottimizzazione;
- le principali formule per la misurazione;
- l'analisi degli scostamenti.

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, som-

ministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 40 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 800,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

2) CORSO BASE DI PAGHE E CONTRIBUTI

DESTINATARI:

Tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate- occupati in ruoli professionali che richiedono sviluppo di competenze nell'ambito della gestione del personale

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti una preparazione professionale per la gestione di paghe e contributi aziendali, Il corso di formazione in questione dunque si pone come obiettivo il preparare i partecipanti, sia che siano già operatori del settore, che principianti in materia, a conoscere al meglio le norme, le tecniche e l'operatività per quanto riguarda il campo delle paghe e dei contributi

CONTENUTI:

- Compiti e funzioni dell'ufficio personale
- L'assunzione e le assunzioni agevolate
- La nuove pratiche telematiche con il centro per l'impiego
- Lo svolgimento del rapporto di lavoro
- La modulistica relativa allo svolgimento del rapporto di lavoro
- La risoluzione del rapporto di lavoro
- L'assunzione e l'amministrazione di lavoratori stranieri
- Il quadro normativo che regola la busta paga
- Il sofware di gestione
- La busta paga – lettura e redazione
- La determinazione del costo orario
- Il Libro unico del lavoro
- Gli adempimenti dei sostituti di imposta
- La gestione delle pratiche con l' INAIL
- La gestione delle pratiche con l' INPS
- Budget, Costo gestionale e Forecast del personale
- Dirigenti di aziende industriali
- Sciopero e serrata
- Ispezioni sul lavoro
- Gli ammortizzatori sociali

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 24 h
Quota di partecipazione: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

3) CORSO AVANZATO DI PAGHE E CONTRIBUTI

DESTINATARI:
Tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate- occupati in ruoli professionali che richiedono sviluppo di competenze nell'ambito della gestione del personale

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti metodologie e strumenti per muoversi adeguatamente nell'ambito di un ufficio di amministrazione del personale. Il corso paghe e contributi avanzato, mira all'acquisizione di nozioni pratiche con esercitazioni mirate guidate dal docente. Il corso prevede simulazioni in aula.

CONTENUTI:
Esercitazioni e approfondimenti su:
- le tematiche legate alla busta paga
- alla gestione amministrativa di permessi e congedi parentali
- gli ammortizzatori sociali
- TFR e previdenza complementare
- Le ultime novità in materia di Lavoro

Il programma prevede le stesse materie del corso paghe e contributi base, nello stesso tempo vengono fatte durante il corso continue esercitazioni e necessari chiarimenti nella loro applicazione pratica. Il corso viene tarato sulle persone che vi partecipano

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad

Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 400,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

4) LE APPLICAZIONI STATISTICHE A SUPPORTO DELLE DECISIONI AZIENDALI

DESTINATARI:

Tutti i ruoli aziendali di responsabilità interessati ad approfondire la tematica afferente all'utilizzo di tecniche statistiche per una migliore gestione dei flussi informativi e decisionali

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di sviluppare competenze/professionalità tali da rendere in grado i partecipanti di consolidare competenze manageriali utili per il loro attuale o futuro ruolo professionale, soprattutto nelle attività di razionalizzazione dello stock informativo pertinente e, conseguentemente, in una più efficace presa di decisioni.

CONTENUTI:

Il reperimento e l'organizzazione delle informazioni

- La necessità di costruire un set di indicatori e quadri sinottici
- Statistica descrittiva e statistica inferenziale
- Fonti informative: raccolta dati e organizzazione in forma tabellare e grafica
- L'organizzazione dell'informazione statistica e la costruzione di un DSS (Decision Support System)

Modelli statistici di comportamento economico

- Variabili casuali e distribuzioni di probabilità
- L'indagine statistica e la formazione di un campione probabilistico
- Stima puntuale ed intervallare
- La statistica per l'analisi della domanda e la previsione delle vendite
- Il modello di regressione lineare ed altre modalità di previsione

L'analisi dei dati per le strategie aziendali

- Il marketing strategico e l'impiego di tecniche statistiche
- Il Customer Relationship Management (CRM)
- La sintesi dell'informazione statistica e la costruzione di indicatori di efficacia e di efficienza
- La segmentazione dei mercati e la scelta del mercato obiettivo

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 480,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

5) TECNICHE DI PROJECT MANAGEMENT

DESTINATARI:
Il corso si rivolge tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono la gestione di progetti

OBIETTIVI:
il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti metodologie e strumenti per pianificare, gestire e controllare lo sviluppo di un progetto.

CONTENUTI:
- Project management (introduzione)
- Il concetto di Project Management
- Campi di utilizzo del Project Management
- Il sistema organizzativo per la gestione dei progetti
- Le tipologie di progetto

La pianificazione del progetto: PBS,WBS,OBS
- La programmazione e controllo dei tempi
- L'analisi e l'utilizzo di software applicativi (Win Project)
- La pianificazione reticolare Pert/CPM/DPM
- La gestione documentale dei progetti
- La preventivazione e il controllo dei costi
- Il flusso finanziario del progetto

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad

Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA:
Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 480,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

5. AREA ABILITA' PERSONALI

1) LA GESTIONE DEI COLLABORATORI

DESTINATARI:

L'intervento formativo si rivolge tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate- occupati in ruoli professionali che richiedono lo sviluppo di competenze nell'ambito della gestione delle risorse umane

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di supportare i partecipanti nello sviluppo delle proprie competenze professionali sul versante delle relazioni, questo al fine di consentire di migliorare il clima aziendale e fornire un contributo all'azienda nel raggiungimento degli obiettivi

CONTENUTI:

Da capo a leader: la gestione dei collaboratori

- L'evoluzione del contesto industriale
- Dagli obiettivi aziendali a quelli di funzione: qualità, tempi, costi
- Responsabilità e attività
- I vissuti organizzativi (percezione di ruolo, difficoltà incontrate etc.)
- Il concetto di rappresentatività del capo (concetto di ruolo)
- Il ruolo dello staff
- I comportamenti funzionali e quelli non funzionali agli obiettivi aziendali
- Esempi e casi reali
- Casi proposti dai partecipanti
- I fabbisogni aziendali in termini di sviluppo dei collaboratori
- Il processo di sviluppo e gestione dei collaboratori
- La delega
- La leadership situazionale
- Problemi e casi proposti dai partecipanti

La comunicazione efficace

- La comunicazione a una e due vie
- I canali comunicativi
- La definizione ed il monitoraggio degli obietti della comunicazione

- Comunicazione verbale e non verbale
- Le situazioni comunicative nell'ambito lavorativo: dialoghi, riunioni, telefonate, e-mail
- Esempi e casi reali
- Casi proposti dai partecipanti
- Le relazioni in azienda
- Il concetto di empatia
- La negoziazione e la logica win win

La costruzione della squadra ed il lavoro di gruppo

- Costruire gruppi di lavoro efficaci
- Definizione e condivisione dell'obiettivo
- Le fasi di sviluppo del team: stadi e diagnosi
- I problemi chiave
- Il ruolo del leader nelle diverse situazioni
- Scenari e contesti organizzativi aziendali: rapporto tra squadra ed organizzazione
- I benefici del lavoro in team
- Relazioni, metodi e competenze
- Le dinamiche di gruppo
- Capacità di ascolto e leve motivazionali
- Gli strumenti del team e le strategie di successo
- La riunione come elemento di crescita del gruppo
- L'analisi dei problemi attraverso gli strumenti del problem solving
- La gestione delle decisioni attraverso il consenso
- Esempi di casi reali
- Problemi e casi proposti dai partecipanti

MODALITÀ FORMATIVE:

lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni
Supporti didattici: a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.
Certificazione rilasciata: Attestato di frequenza

DURATA: 40 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 1.000,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

2) SVILUPPO COMPETENZE MANAGERIALI

DESTINATARI:

Il corso si rivolge a tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate, individuati dalle imprese come ad alto potenziale e si pone l'obiettivo di consolidare competenze utili per il loro attuale o futuro ruolo professionale (organizzazione – leadership – gestione collaboratori – economia d'impresa – marketing strategico).

OBIETTIVI:

'obiettivo del corso è quello di sviluppare competenze/professionalità tali da rendere in grado i partecipanti di consolidare competenze manageriali utili per il loro attuale o futuro ruolo professionale

CONTENUTI:

La leadership e la gestione del ruolo

- Il ruolo: mattone di qualunque struttura organizzativa
- cambiamenti di contesto e diversa interpretazione del ruolo
- analisi del proprio ruolo
- il ruolo del " capo": Il capo come gestore di risorse; Il capo come mentore il capo come coach
- Costruzione e gestione di un gruppo di lavoro: il processo di sviluppo dei gruppi; le regole per l'efficacia del team
- Negoziazione: dalla spartizione all'integrazione,l'utilizzo del contrasto e la gestione del conflitto
- Pianificare i tempi per non gestire l'emergenza
- L'efficacia del processo comunicativo
- Valutazione delle proprie modalità comunicative e definizione dei margini di miglioramento

Economics

- Relazioni fra impresa e mercato
- Problematiche organizzative e gestionali dell'impresa
- Ciclo gestionale e variabili economico-finanziarie
- Gestione economico-finanziario dell'impresa

IL MARKETING STRATEGICO

- Fondamenti del marketing
- Il percorso di pianificazione di marketing
- La definizione delle strategie

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 80 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 2.000,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

3) GESTIONE RISORSE UMANE

DESTINATARI:

Il corso si rivolge a chi necessita di abilità concrete e specifici strumenti per affrontare le quotidiane problematiche legate alla gestione dei collaboratori. Data una breve panoramica su "tipologie di prodotto/mercato e stili di gestione", si affronterà, mediante una didattica esperienziale, tutto ciò che è inerente al processo di selezione, alle modalità e agli strumenti di gestione, valutazione e sviluppo dei collaboratori.

OBIETTIVI:

sviluppare competenze utili ad un'efficace Gestione delle Risorse Umane con particolare riferimento alle più frequenti problematiche presenti nelle piccole e medie imprese.

CONTENUTI:

Equilibrio tra:

- prodotto/ mercato e stili di gestione/comportamenti organizzativi di successo

Il processo di selezione:

- analisi dei bisogni (la posizione e il profilo cercato)
- il reclutamento (i diversi canali)
- la selezione (tecniche e strumenti)
- l'inserimento (progettazione e condivisione del percorso)

La motivazione e le leve di gestione

- le persone ci mettono anche il cuore quando……
- come riconoscere e rispondere ai bisogni del singolo

La valutazione come strumento di sviluppo

- che cosa, come e quando valutare
- dall'etero all'autovalutazione
- consolidare i successi e progettare il miglioramento

Assertività : stile comunicativo efficace

- riconoscere il proprio stile comunicativo
- individuare i margini di miglioramento

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 40 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 1.000,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

4) ETICHETTA INTERNAZIONALE E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

DESTINATARI:
tutti gli interessati ad approfondire le tematiche relative alle differenze culturali in fase di sviluppo di nuovo business, accoglienza e mantenimento di relazioni commerciali durature con clienti esteri - titolari d'azienda, manager, personale d'accoglienza, staff commerciale.

OBIETTIVI:
acquisire e affinare le proprie competenze in ambito interculturale e comportamentale all'interno di contesti di business internazionale. Il corso si pone l'obiettivo di esaminare le modalità di comunicazione e le differenze culturali e sociali al fine di sviluppare ottime relazioni di business, rispettare le diversità ed evitare disagi.

CONTENUTI:
Motivazione e basi per la comunicazione interculturale in ambito d'affari
- "Manners" ed "International Business Etiquette": basi sociologiche e culturali
- Comunicazione aziendale in Italia: come siamo percepiti dagli stranieri in ambito di business
- Apprezzare e rispettare le specifiche culture: come prepararsi ad un viaggio di lavoro o ad accogliere ospiti di paesi diversi
- Culture ad alto e basso contesto - collettiviste ed individualiste

Situazioni specifiche e atteggiamenti da adottare: protocollo internazionale
- Presentazioni, saluti e rispetto delle gerarchie
- Fisicità ed abbigliamento
- Inviti, ringraziamenti e regali
- Riunioni ed eventi
- Cibo e tavola

Nozioni specifiche e curiosità per aree e paesi specifici
- Brasile
- Stati Uniti - specifiche per Costa Est; Costa Ovest; Nord e Sud -
- Sud Africa
- Paesi Arabi – specifiche per Arabia S.; Emirati Arabi e Yemen -

- Francia
- Germania
- Regno Unito – Inghilterra; Galles; Scozia;
- Russia
- Cina
- Giappone
- India
- Messico
- Australia
- Canada

MODALITÀ FORMATIVE:
lezioni frontali – simulazioni videoregistrate - esercitazioni e video di supporto Alcuni brevi supporti video durante la formazione sono forniti in lingua originale per fornire ai partecipanti una fonetica corretta (per esempio i saluti nelle lingue arabe ed asiatiche o dei particolari suoni).La docenza può essere richiesta in italiano ed/o inglese

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:
al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, somministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento.

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad hoc dal docente. Dettagliata bibliografia e sitografia in inglese ed italiano e relative alle tematiche trattate

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA:
Corso Base - 24 ore

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 560,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

6. AREA TECNICHE DI PRODUZIONE

1) PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLA PRODUZIONE

DESTINATARI:

Tutti gli interessati ad approfondire le tematiche trattate - occupati in ruoli professionali che richiedono lo sviluppo di competenze nella gestione della produzione.

OBIETTIVI:

il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le basi metodologiche per impostare la programmazione della produzione all'interno delle aziende che effettuano produzione di serie e su commessa.

CONTENUTI:

- Il programma di produzione
- Le informazioni tecniche relative al prodotto, al ciclo, ai tempi, al lay-out
- La schedulazione delle attività
  lead time costanti e variabili
significato e criteri della programmazione
- Il lancio della produzione e il controllo di avanzamento
- Esempi di modelli di programmazione:
  misti
  a flusso continuo
  a lotti correnti
- La programmazione delle commesse non di serie
la definizione delle attività
i diagrammi di Gantt
i modelli di programmazione P.E.R.T.

MODALITÀ FORMATIVE:

lezioni frontali – simulazioni – analisi di casi - esercitazioni

VERIFICA DI APPRENDIMENTO:

al termine del corso il docente, sulla base degli obbiettivi formativi previsti, som-

ministrerà agli discenti un test di verifica finalizzato al monitorare il livello d'apprendimento .

SUPPORTI DIDATTICI:
a tutti i partecipanti verranno distribuiti materiali didattici e dispense, prodotte ad Hoc dal docente e relative alle tematiche trattate. Verrà inoltre fornita una bibliografia specialistica.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: Attestato di frequenza

DURATA: 24 h

QUOTA DI PARTECIPAZIONE: € 640,00
(L'effettuazione del corso è condizionata alla partecipazione di un numero minimo di 5 corsisti)

% IDIA
INNOVA-
PLAN
TEAM
$
BUSINE
PRODUCT
TIME
COMPA

MODULO D'ISCRIZIONE

DENOMINAZIONE/RAGIONE SOCIALE AZIENDA		
SETTORE DI ATTIVITÀ DESCRIZIONE/ATECO		**N°DIPENDENTI/ DELL'IMPRESA**
INDIRIZZO/SEDE LEGALE	**COMUNE**	**CAP**
INDIRIZZO/SEDE UNITÀ PRODUTTIVA	**COMUNE**	**CAP**
TELEFONO	**FAX**	**E-MAIL**

AZIENDA INSCRITTA A FONDIMPRESA ☐ **SI** ☐ **NO**

MATRICOLA INPS _____

DIMENSIONE DELL'IMPRESA

☐ **PICCOLA** ☐ **MEDIA** ☐ **GRANDE**

CODICE FISCALE	**LEGALE RAPPRESENTANTE**
P.IVA	
REFERENTE DA CONTATTARE	**E.MAIL**
TELEFONO	**FAX**
NOME E COGNOME PARTECIPANTE	**NOME E COGNOME PARTECIPANTE**
NOME E COGNOME PARTECIPANTE	**NOME E COGNOME PARTECIPANTE**
AREA CORSO	**TITOLO DEL CORSO/CODICE**

COLORO CHE FOSSERO INTERESSATI AD ADERIRE UNA O PIÙ ATTIVITÀ FORMATIVE POTRANNO INOLTRARE LA PRESENTE MODULO DI ISCRIZIONE

CISITA FORMAZIONE SUPERIORE
Tel. 0187 578411 - Fax 0187 578444
claudiaamoroso@cisita.it - dariacappagli@cisita.it

cisita

FORMAZIONE SUPERIORE

CONFINDUSTRIA LA SPEZIA

cisita
FORMAZIONE SUPERIORE

CONFINDUSTRIA LA SPEZIA