



UNIONE EUROPEA

Fondo sociale europeo



Regione
Lombardia



POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE



CATALOGO CORSI RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE Progetto DOTE UNICA LAVORO -



CESVIP
Lombardia

www.cesvip.lombardia.it



PREMESSA

Dote Unica Lavoro - Terza Fase è il piano di Regione Lombardia finanziato dal Fondo Sociale Europeo per favorire l’inserimento o reinserimento lavorativo e la qualificazione/riqualificazione professionale dei cittadini domiciliati/residenti in Lombardia. E’ un progetto che nasce per rispondere alle esigenze delle persone nelle diverse fasi della loro vita professionale attraverso un’offerta integrata e personalizzata di servizi per accompagnare le persone in un percorso di occupazione o in un percorso volto al miglioramento delle proprie competenze.

Attraverso la Dote Unica Lavoro, per coloro che necessitano di un percorso finalizzato alla **riqualificazione** e al supporto all’occupabilità, è possibile partecipare a degli **interventi formativi per rafforzare le proprie competenze e/o svilupparne di nuove**. In questo caso, possono accedere ai percorsi di Dote Unica Lavoro e in particolare alla fascia 5:

- ✓ gli occupati sospesi in CIGS (compresi quelli sospesi ai sensi dell’art. 22 D.lgs. 148/2015) e gli occupati sospesi con Fondi/Accordi/Assegni di solidarietà di cui al Titolo II del D.lgs. n. 148/2015 con causali di crisi o riorganizzazione aziendale in presenza di accordi senza previsione di esubero, gli occupati sospesi a seguito di Contratti di solidarietà di cui all’art. 21 c. 1 lett. c) del D.lgs. n.148/2015 senza previsione di esubero
- ✓ lavoratori sospesi dal lavoro che beneficiano di trattamenti di integrazione salariale in deroga e con “causali” COVID-19.

Ce.svi.p Lombardia, Ente accreditato in Regione Lombardia per l’erogazione di servizi al lavoro e per la formazione, supporta i lavoratori nella definizione di un percorso di riqualificazione, studiato per rispondere alle esigenze di sviluppo professionale dei singoli anche in vista di un’eventuale ricollocazione.

Il presente catalogo formativo è rivolto a **tutti i lavoratori e lavoratrici occupati sospesi, che stanno beneficiando di trattamenti di integrazione salariale in deroga e con “causali” COVID-19**, che hanno la possibilità di accedere gratuitamente a percorsi formativi per migliorare le proprie competenze.

Il presente catalogo formativo contiene un’ampia offerta di corsi ma non intende essere esaustivo, è infatti possibile pianificare ulteriori interventi formativi sulla base delle specifiche esigenze individuali.

Alla luce dell’emergenza sanitaria, i corsi di formazione potranno essere realizzati a distanza, con un docente esperto collegato in diretta, utilizzando una piattaforma facile ed accessibile a tutti.



SOMMARIO

AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO.....	3
CONTABILITÀ E BILANCIO	3
LA GESTIONE DI PAGHE E CONTRIBUTI	3
TECNICHE DI SEGRETERIA.....	3
MARKETING E VENDITE	3
L'ARTE DEL VENDERE. TECNICHE DI VENDITA	3
ORIENTAMENTO AL CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION	4
LA GESTIONE DEL CLIENTE	4
MARKETING MIX E PIANO MARKETING.....	4
STORYTELLING PER LA PROMOZIONE COMMERCIALE.....	4
FUNDRAISING E MARKETING SOCIALE	5
COMMERCIO ELETTRONICO E INNOVAZIONE DIGITALE	5
WEB MARKETING E E-COMMERCE: OPPORTUNITÀ PER L'IMPRESA	5
NON-CONVENTIONAL MARKETING E SOCIAL MEDIA	5
COMPETENZE RELAZIONALI E TECNICHE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE.....	7
LA COMUNICAZIONE EFFICACE AL LAVORO	7
LAVORARE IN GRUPPO. OPERARE EFFICACEMENTE CON COLLEGHI E COLLABORATORI.....	7
PROBLEM SOLVING. IL PENSIERO POSITIVO PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMI	9
IL BURN OUT E LA GESTIONE DELLO STRESS.....	9
SELF-EMPOWERMENT	9
INFORMATICA.....	9
IL PACCHETTO OFFICE.....	9
IL KIT DELL'UFFICIO DIGITALE	10
INGLESE 10	
GENERAL ENGLISH - BEGINNER LEVEL.....	10
GENERAL ENGLISH - INTERMEDIATE LEVEL.....	10
PROFESSIONAL ENGLISH - INTERMEDIATE LEVEL	10
PROFESSIONAL ENGLISH - ADVANCED LEVEL	10
INSTRUCTOR LED EXECUTIVE.....	10
FRANCESE 11	
FRANÇAIS - Débutant	11
FRANÇAIS - Intermédiaire	11
FRANÇAIS - Avancé	11
SPAGNOLO 12	
ESPAÑOL - Nivel Básico	12
ESPAÑOL - Nivel Intermedio	12
ESPAÑOL - Nivel Avanzado.....	12
LE NOSTRE SEDI.....	12



AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO

CONTABILITÀ E BILANCIO

Obiettivi	Il corso intende far acquisire gli elementi di base relativi all'amministrazione ed alla contabilità, allo scopo di acquisire la capacità di "leggere", classificare e redigere i documenti di contabilità aziendale.
Contenuti	❑ Elementi e nozioni di contabilità generale ❑ La partita doppia e gli strumenti di rilevazione ❑ Le principali operazioni di esercizio: scritture relative alle operazioni di acquisto, operazioni di vendita e operazioni relative al personale dipendente ❑ La disciplina IVA: i libri obbligatori e gli adempimenti contabili ❑ Le scritture contabili relative agli investimenti e ai finanziamenti ❑ Le plusvalenze, minusvalenze, sopravvenienze attive e passive ❑ Le scritture di fine esercizio: gli ammortamenti, le rimanenze di magazzino, etc. ❑ Le operazioni di chiusura e riapertura dei conti ❑ La redazione del bilancio di esercizio: lo schema di conto economico e stato patrimoniale
Durata	30 ore

LA GESTIONE DI PAGHE E CONTRIBUTI

Obiettivi	L'obiettivo del corso è quello di approfondire il tema complesso delle paghe e dei contributi (elaborazione cedolini), nello specifico gli adempimenti connessi alla gestione del rapporto di lavoro, dalla costituzione alla gestione e alla elaborazione della busta paga fino ad arrivare alla cessazione del rapporto di lavoro.
Contenuti	❑ Costituzione del rapporto di lavoro: collocamento ordinario e obbligatorio ❑ Iscrizione agli enti: INPS, INAIL e altre casse e fondi ❑ Libri e documenti obbligatori ❑ Rapporto di lavoro, assenze, contributi, cessazione ❑ Imposte sui redditi, detrazioni d'imposta, certificazioni e dichiarazioni ❑ Le posizioni previdenziali ed assicurative: INPS, INAIL ed altri enti ❑ La tenuta dei libri e dei registri obbligatori ❑ L'instaurazione del rapporto di lavoro e relativi adempimenti ❑ Le tipologie del rapporto di lavoro ❑ La gestione del rapporto di lavoro: presenze, assenze, lavoro straordinario, festivo e notturno ❑ La retribuzione, il calcolo del cedolino e le trattenute previdenziali e fiscali ❑ Gli adempimenti periodici fiscali e previdenziali ❑ La cessazione del rapporto di lavoro: licenziamento e dimissioni, le competenze di fine rapporto ed il TFR, gli adempimenti relativi
Durata	32 ore

TECNICHE DI SEGRETERIA



Obiettivi	Il corso intende fornire tutti gli elementi di base relativi alla gestione amministrativa e segretariale dell'azienda
Contenuti	❑ L'azienda: organizzazione del lavoro e la struttura aziendale ❑ Front-Office, Reception e Comunicazioni al Telefono ❑ Pratiche amministrative e contabili: prima nota, fatturazione, bolle ❑ Classificazione e archivio della documentazione ❑ Controllo e smistamento della posta ❑ Invio di fax e utilizzo della fotocopiatrice ❑ Disbrigo operazioni presso le banche ❑ Organizzazione viaggi di lavoro ❑ Gestione appuntamenti e riunioni ❑ Approvvigionamenti, selezione e gestione dei Fornitori ❑ Rapporti con i consulenti aziendali (commercialista, consulente del lavoro, ecc.)
Durata	25 ore

MARKETING E VENDITE

L'ARTE DEL VENDERE. TECNICHE DI VENDITA

Obiettivi	Il corso è destinato a figure professionali con funzioni commerciali e marketing e ha l'obiettivo di fornire metodi, strumenti di tipo comunicativo e relazionale, oltre a indicazioni e spunti interessanti, finalizzati alla vendita efficace di prodotti o servizi.
Contenuti	❑ Il linguaggio e la comunicazione nella vendita: le regole e la ricerca del consenso ❑ La vendita: ruolo del venditore, analisi del processo, implicazioni psicologiche nella negoziazione, conquista della fiducia ❑ La trattativa commerciale: approccio e conquista dell'attenzione, individuazione di esigenze e motivazioni di acquisto, analisi e superamento degli ostacoli e delle obiezioni, chiusura della trattativa, gratificazione e fidelizzazione del cliente ❑ Il venditore consulente ❑ Il reporting aziendale: modelli, analisi, strumenti ❑ Strumenti e tecniche avanzate di dinamica persuasiva e comunicazione efficace ❑ Mirroring, pacing and leading: rispecchiare, andare a ritmo e guidare ❑ Il sistema sensoriale: realtà o rappresentazione, accessi oculari ❑ Autostima: tecniche di automotivazione ❑ Il potere degli stati d'animo: come predisporre nello stato d'animo migliore per vendere ❑ Le capacità del venditore: trasformare gli insuccessi passati in future opportunità di vendita ❑ La gestione ottimale delle critiche e dei clienti "difficili" ❑ Come trasformare lo stress da prezioso nemico a prezioso alleato ❑ Le credenze dei top venditori
Durata	12 ore



ORIENTAMENTO AL CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION

Obiettivi	Il corso intende fornire gli strumenti utili alla creazione e/o ridefinizione di un sistema di valutazione del gradimento da parte della clientela rispetto ai prodotti/servizi offerti.
Contenuti	❑ Progettazione della Customer Satisfaction - Inquadramento metodologico: concetti di Customer Care e Customer Satisfaction - Qualità offerta e qualità percepita - Differenti dimensioni di un servizio/prodotto offerto - Le fasi della progettazione: analisi dell'ambiente, scelta della strategia competitiva, disegno del servizio, definizione delle aspettative e verifica dei risultati ❑ Gestione e realizzazione della Customer Satisfaction - La gestione del supporto fisico e della partecipazione dei clienti - La gestione del personale e del recovery ❑ Misurazione della Customer Satisfaction - La Critical Incident Technique - Il Problem Detection System - Il metodo del PIMS e il metodo Servqual - Il Customer Satisfaction Survey
Durata	8 ore

LA GESTIONE DEL CLIENTE

Obiettivi	L'obiettivo principale è quello di far acquisire strumenti per costruire un sistema di servizi interamente focalizzato sulla centralità del cliente e sulla soddisfazione delle sue aspettative e dei suoi bisogni. In particolare vengono fornite conoscenze e capacità pratiche per essere in grado di relazionarsi in maniera efficace con i clienti, compresi quelli più ostici e problematici.
Contenuti	❑ I fattori chiave per costruire con i clienti una relazione nel tempo ❑ Individuare i benefici della fidelizzazione dei clienti ❑ Definire i fattori chiave che permettono di fidelizzare un cliente ❑ Ridurre le fonti di malcontento ❑ Instaurare una relazione duratura col cliente ❑ Creare condizioni favorevoli che consentano ai clienti di esprimere se stessi ❑ Porre domande in modo efficace ❑ Essere consapevoli degli ostacoli alla comprensione reciproca. ❑ L'ascolto attivo ed empatico: un elemento fondamentale ❑ Aprire una trattativa esplorativa ❑ Tecniche di dialogo per scoprire le necessità e gli interessi reali del cliente ❑ Metodologie per far nascere opzioni ❑ La formulazione di ipotesi iniziali ❑ La delimitazione di un'area di trattativa ❑ L'assertività per ottimizzare relazione e risultati ❑ Clienti difficili e comunicazioni disfunzionali
Durata	8 ore

MARKETING MIX E PIANO MARKETING



Obiettivi	Il corso intende fornire tutti gli elementi e le indicazioni utili al fine di predisporre un efficace Piano Marketing aziendale che tenga conto delle opportunità messe a disposizione dai diversi canali esistenti, tradizionali e innovativi, e che preveda la giusta integrazione fra gli stessi.
Contenuti	❑ Clustering e segmentazione del mercato ❑ Il posizionamento competitivo rispetto ai concorrenti ❑ La valutazione di opportunità e le minacce ambientali ❑ L'impostazione di una strategia di marketing ❑ Il sistema degli obiettivi: vendite, margini, quote di mercato ❑ Definire un piano di azione, valutarne la redditività, controllare i risultati ❑ Le 4 P del marketing mix: azioni relative a prodotto, prezzo, comunicazione e vendite ❑ La struttura dedicata al marketing e la relazione con le altre funzioni aziendali ❑ Tendenze evolutive del marketing ❑ Strategia di marketing e marketing multicanale ❑ Strumenti online e offline: marketing tradizionale e digitale ❑ I canali principali ❑ Perché i social non bastano ❑ Come integrare le diverse strategie
Durata	8 ore

STORYTELLING PER LA PROMOZIONE COMMERCIALE

Obiettivi	Un metodo innovativo ed efficace per fare promozione commerciale è quello di saper narrare in modo coinvolgente la storia e il contesto di chi ha realizzato quel determinato prodotto/servizio, A tal fine, l'obiettivo del corso è quello di far conoscere e applicare il cosiddetto metodo dello storytelling, trasformando il messaggio commerciale in una narrazione, ovvero in qualcosa di diverso da una mera pubblicità.
Contenuti	❑ Il metodo: principi e prospettive ❑ Storytelling e marketing: quali legami e quali opportunità per l'azienda ❑ Non solo raccontare storie ma creare significati e valori per il cliente ❑ Il potere della narrazione in ambito commerciale ❑ Promuovere i prodotti per promuovere le storie: contesto storico e produttivo ❑ Come comunicare l'identità aziendale dietro i prodotti ❑ Emotional branding ❑ Creare narrazioni accattivanti e coinvolgenti ❑ Dalla teoria alla pratica: esempi e casi studio
Durata	8 ore

FUNDRAISING E MARKETING SOCIALE

Obiettivi	In alcuni settori e ambiti specifici, il Fundraising (o raccolta fondi) può rappresentare un metodo molto efficace per finanziare e sviluppare le attività aziendali. Il corso intende ripercorrere significati, principi e strumenti propri del Fundraising al fine di impostare una efficace campagna di reperimento fondi.
Contenuti	❑ Principi base del fundraising ❑ Il fundraising come strategia per lo sviluppo della mission aziendale ❑ Comportamenti etici e risposta ai donatori ❑ Mercati potenziali e strumenti di raccolta fondi ❑ Panorama dei donatori istituzionali (bancari e privati) ❑ La gestione dei progetti con proventi da privati ❑ Il dono e la sua gestione amministrativa: come fare i progetti e come rendicontarli ❑ Testimonianze di esperienze di fundraising in ambito cooperativo



	❑ Elaborare il Piano di fundraising: tecniche e strumenti ❑ Le attività di analisi preliminare: posizionamento strategico, caratteristiche del mercato di riferimento ❑ Il Marketing relazionale e le principali modalità di raccolta di fondi ❑ La pianificazione strategica: Piano di Pubbliche Relazioni e budgeting ❑ Gli strumenti: Mailing, crowdfunding, social media marketing ❑ Le donazioni
Durata	12 ore

COMMERCIO ELETTRONICO E INNOVAZIONE DIGITALE

WEB MARKETING E E-COMMERCE: OPPORTUNITÀ PER L'IMPRESA

Obiettivi	Il corso ha l'obiettivo di fornire strumenti efficaci volti ad affrontare le logiche della comunicazione in Internet, utilizzare strategicamente gli strumenti di web marketing operativo (motori di ricerca, email, banner, sponsorizzazioni, newsletter, etc.), pianificare attività di marketing e vendita, capire come gli utenti cercano le informazioni in internet e nei siti web, monitorare i risultati e le performance.
Contenuti	❑ Benchmarking online ❑ Studio dello scenario competitivo (sia legato all'offerta che al marketing mix) ❑ Online branding ❑ Incremento della notorietà di marca ❑ Database building ❑ Realizzazione di database per altre attività di marketing ❑ Lead generation ❑ Generazione di liste contatti altamente qualificati e motivati all'acquisto ❑ Vendita diretta ❑ E-commerce ❑ E-learning ❑ Formazione online del personale e dei partner ❑ Online customer support ❑ Assistenza clienti online
Durata	8 ore



NON-CONVENTIONAL MARKETING E SOCIAL MEDIA	
Obiettivi	Il corso si focalizza sulle nuove modalità e sui nuovi strumenti digitali utilizzati per l'attività di marketing e di promozione commerciale, fornendo conoscenze specifiche e spunti interessanti utili a comprendere "come" approcciare a questo contesto.
Contenuti	☐ Il marketing "classico" ☐ E-costumer relationship marketing ☐ Introduzione agli approcci del nuovo marketing: strategie, strumenti, sfide, opportunità ☐ Non conventional marketing ☐ Marketing virale ☐ Guerrilla marketing ☐ Ambient marketing ☐ Web marketing ☐ Email marketing ☐ Mobile marketing ☐ Web advertising: approccio tradizionale e permission marketing ☐ Search engine marketing: sem e seo ☐ Web analytics ☐ Social media marketing ☐ Il valore strategico della conversazione: la conoscenza ☐ Word of mouth / buzz marketing ☐ Strumenti operativi di social media analytics ☐ Brand reputation ☐ Comunicazione politica e social media ☐ Dal tradizionale al social e oltre (marketing, giornalismo e advertising) ☐ Il laboratorio - decostruzione di casi di successo di marketing non convenzionale ☐ Il laboratorio - project-work di social media marketing
Durata	12 ore



COMPETENZE RELAZIONALI E TECNICHE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

LA COMUNICAZIONE EFFICACE AL LAVORO	
Obiettivi	La finalità del corso è quindi quella di: - comprendere le variabili fondamentali nel processo comunicativo; - analizzare i legami fra comunicazione, gestione e organizzazione in azienda; - utilizzare le tecniche di informazione e gli stili di comunicazione più adatti ai differenti contesti; - ascoltare attivamente per comprendere e rispondere alle esigenze degli altri - saper gestire comunicazioni delicate e conflittuali.
Contenuti	□ LA COMUNICAZIONE - I tre livelli della comunicazione: verbale, paraverbale, non verbale - Distorsioni ed errori nel processo di comunicazione - Parole potenzianti e depotenzianti - I segnali non verbali: gradimento, scarico, rifiuto - La creazione dell'empatia - La capacità di ascoltare - La capacità di fare domande - La gestione efficace delle obiezioni - Gli stili cognitivi: le tipologie di interlocutori - Il riconoscimento dei bisogni - Comunicazione scritta e orale: i diversi canali (telefono, mail, etc.) - Le accortezze relative ad ogni canale di comunicazione □ COMUNICAZIONE E GRUPPO DI LAVORO - Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro - Le difficoltà comunicative - Riconoscere e risolvere problemi in gruppo - Definire e valutare programmi di gruppo - Adottare modalità cooperative per produrre un risultato collettivo - Metodi e strumenti per il lavoro di gruppo efficace - La partecipazione attiva □ STRUMENTI E TECNICHE PER LA GESTIONE DELLE EMOZIONI - Conoscenza dei meccanismi che inducono a far interpretare gli eventi come emozioni - Riconoscimento delle proprie emozioni - Attenuazione degli effetti ottenuti, mediante una razionalizzazione minuziosa dell'emozione - Tipologie emozionali: emozioni primarie, secondarie, strumentali - L'emozione come processo e gli schemi emotivi - Integrare emozione e ragione - Tecniche ed esercitazioni per la gestione delle proprie emozioni - Comunicazione empatica per riconoscere e rispettare i sentimenti altrui grazie alla maggiore capacità di riconoscere e rispettare i propri sentimenti
Durata	12 ore



LAVORARE IN GRUPPO. OPERARE EFFICACEMENTE CON COLLEGHI E COLLABORATORI

Obiettivi	Il lavoro in team è portatore di valore aggiunto in termini di qualità di risultati, competenze acquisite e esperienze maturate ma, poiché non è una "condizione naturale", può diventare in alcuni casi, motivo di tensione, logorio, insoddisfazione e scarso rendimento. Alla luce di tali considerazioni, il corso intende migliorare il lavoro di squadra all'interno delle aziende nonché le relazioni all'interno dei gruppi, facendo crescere lo spirito di appartenenza, limitando le situazioni conflittuali e individuando facilmente strategie di negoziazione efficace.
Contenuti	❑ DINAMICHE DI GRUPPO: dal gruppo di lavoro al lavoro di gruppo, bisogni del singolo e del gruppo - Team Working: processo metodologico, problem solving, monitoraggio relazionale, attività, competenze, strumenti, strategie di sviluppo e miglioramento delle performance del Team - Obiettivi e metodo di lavoro - L'ascolto attivo - L'interazione - La coesione - L'interdipendenza - Il conflitto - La negoziazione delle differenze ❑ TECNICHE DI NEGOZIAZIONE EFFICACE - Aprire una trattativa esplorativa - Tecniche di dialogo per scoprire le necessità e gli interessi reali del cliente - Metodologie per far nascere opzioni - La formulazione di ipotesi iniziali - La delimitazione di un'area di trattativa - L'assertività e l'empatia per ottimizzare relazione e risultati - L'ascolto attivo per creare comprensione e sintonia - La mediazione informale: l'autorevolezza e le tecniche per la gestione e soluzione virtuosa, efficace e duratura dei conflitti ❑ LA GESTIONE DEI CONFLITTI - Individuazione ed analisi delle diverse tipologie di conflitti - L'incidenza dei conflitti sul clima interno all'ente - Minimizzare il danno economico per l'ente derivante dai conflitti interni - Trasformare l'energia negativa dei conflitti in fattori motivanti - Conflitti distruttivi e conflitti costruttivi - Autodiagnosi clima interno - Strumenti e tecniche per risolvere i conflitti - La negoziazione degli interessi contrapposti - Il rispetto delle regole interne ❑ Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il corso di formazione
Durata	16 ore



PROBLEM SOLVING. IL PENSIERO POSITIVO PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMI

Obiettivi	Il corso ha l'obiettivo di far acquisire gli strumenti "problem solving" indispensabili per identificare le situazioni prioritarie nonché il metodo di analisi appropriato a ciascuna di esse.
Contenuti	☐ Introduzione al Problem Solving ☐ Il ciclo P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act o Ruota di Deming) ☐ Il brainstorming ☐ La matrice di priorità ☐ La selezione ponderata ☐ Il diagramma di Pareto ☐ Il diagramma causa/effetto ☐ La stratificazione ☐ I diagrammi di flusso
Durata	8 ore

IL BURN OUT E LA GESTIONE DELLO STRESS

Obiettivi	Il tema dei rischi psico-sociali in ambito lavorativo è diventato cruciale, soprattutto nei casi di lavori caratterizzati da forti carichi di lavoro e scadenze ravvicinate. Un rischio particolare - tipico in molte realtà aziendali - è senz'altro il cosiddetto burn out. Il corso ha l'obiettivo di approfondire questo tema delicato ed elencare le più efficaci modalità per prevenirne l'insorgenza.
Contenuti	☐ Cosa si intende per stress, burn out e coping ☐ Strategie di gestione di burn out rispetto al sé, agli altri e al contesto ☐ I sintomi del burn out e le sue fasi ☐ Le conseguenze negative dello stress (distress) ☐ Lo stress come linea vitale (eustress) ☐ La sindrome di burn out come malattia professionale ☐ Modalità di prevenzione del rischio stress ☐ Modalità di intervento quando lo stress arriva al burn out ☐ Il riconoscimento delle risorse personali e dei propri limiti e delimitazione ruolo/identità ☐ Tecniche di pensiero e discussione ☐ Tecniche di problem solving per lo sviluppo delle risorse personali ☐ Motivazione interiore e strategie di adattamento: la resilienza ☐ Addestramento all'autonomia personale ☐ Le abilità emotive e cognitive ☐ Autostima, autoefficacia e response ability ☐ Il fitness cognitivo-emotivo
Durata	8 ore



SELF-EMPOWERMENT	
Obiettivi	L'empowerment è un concetto che permette di accrescere diverse competenze trasversali come la leadership, la capacità di delega, l'orientamento al compito, la definizione di priorità e obiettivi, la motivazione al risultato. La finalità del corso è quella di saper individuare le proprie competenze strategiche per uno sviluppo personale e professionale.
Contenuti	❑ Il percorso di self empowerment: ❑ Autoconsapevolezza: conoscere se stessi, diventare consapevoli di sé ❑ Padronanza: sperimentare e praticare i cambiamenti desiderati ❑ Progettualità verso il futuro: creare una visione positiva di sé nel futuro ❑ Comunicazione e immagine personale ❑ Il concetto di competenza, abilità e attitudine ❑ Esercitazione: Le mie competenze chiave ❑ Il feed-back come strumento fondamentale per aumentare la consapevolezza di sé ❑ Esercitazioni in gruppo e de-briefing ❑ Giro di feed-back ❑ Il piano di sviluppo personale
Durata	8 ore

INFORMATICA

IL PACCHETTO OFFICE	
Obiettivi	Il corso è finalizzato ad approfondire le funzionalità dei principali software inclusi nel pacchetto Office, maggiormente utilizzati all'interno delle realtà aziendali a supporto delle numerose attività lavorative quotidiane.
Contenuti	❑ MS Word - Selezione e modifica dei testi: Formato Carattere e Paragrafo - Tabulazioni e il righello. Bordi e sfondi. Elenchi puntati e numerati - Tabelle (creazione, manipolazione, inserimento dati e formattazione) - Formato del documento: intestazioni e piè di pagina - Stili (creazione, modifica ed applicazione). - Documenti strutturati. Gestione dei livelli - Modelli (realizzazione ed utilizzo) - Stampa unione (documento base e dati) - La grafica nei documenti. Le Word-Art ❑ MS Excel - I fogli elettronici - concetti di base: il foglio di lavoro, le zone, le celle - Ambiente di lavoro di Excel, i menù e le barre di strumenti - I riferimenti di cella: assoluti, relativi e misti - Le funzioni (logiche, di testo, matematiche, statistiche) - Operazioni con il mouse e la tastiera: I tasti scorciatoia - Il formato delle celle e la formattazione del foglio di lavoro - Grafici: creazione, formattazione e modifica - Database: creazione e gestione, ordinamento, filtri e subtotali - Le query: come utilizzarle - L'integrazione tra Excel e Word



	❑ MS Power Point - Autocomposizione e modalità di visualizzazione di una presentazione - I modelli e gli schemi di diapositive - Disegnare oggetti e tabelle in una diapositiva ❑ MS Access - Cenni per la creazione di un DB - Le query ❑ MS Outlook - Il Calendario: modalità di visualizzazione, appuntamenti, e ricorrenze - I Contatti e le liste di distribuzione - La Posta Elettronica: creare, spostare, eliminare ed archiviare email. Invio di file allegati - Organizzarsi la posta in arrivo e in uscita: la ricerca di email - Il formato di un messaggio. Configurazione degli account - Il Diario, le Note, ed il Quadro Riepilogativo (Outlook Oggi) - Gestione delle attività, assegnare attività a terzi, i meeting - Integrazione dei vari elementi di Outlook
Durata	32 ore

IL KIT DELL'UFFICIO DIGITALE

Obiettivi	Il corso vuole approfondire le nuove modalità di lavoro in un'epoca in cui lo smart working sta diventando sempre più predominante. È indispensabile quindi approfondire la conoscenza di strumenti creati appositamente per l'organizzazione del lavoro, delineando una visione chiara e condivisa del processo di pianificazione aziendale e di programmazione dei task e delle attività da svolgere attraverso software adeguati e utilizzando software e applicazioni cloud e di file sharing che permettano la condivisione di file e di documenti di lavoro.
Contenuti	❑ STRUMENTI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO - Come lavorare smart - Task Management, Project Management e Human Resources Management in rete - Il calendario online - La pianificazione e la partecipazione ai meeting di lavoro - La creazione di un evento - La creazione di sondaggi rapidi - La rubrica online con i contatti - La creazione di team di lavoro - La creazione di mappe per organizzare le idee - La comunicazione istantanea - L'organizzazione e la gestione delle videoconferenze - La condivisione dello schermo e le diverse funzionalità - Tool gratuiti: Google Calendar, Keep, Evernote, Trello, ecc. - Tool a pagamento: Microsoft Teams, One Drive, Slack, ecc. - Principali piattaforme per vide ocall e webinar: Skype, Teams, Google Meet, ecc ❑ Modulo 2: STRUMENTI PER LA CONDIVISIONE DEL LAVORO - Lo spazio di lavoro digitale - La creazione del nuovo file - La gestione dei file del team - I permessi per la modifica dei file a disposizione del team - Gli accessi limitati e illimitati - I comandi rapidi - Lo scambio di file - Lavorare insieme ad altri colleghi sullo stesso file in contemporanea - L'archiviazione dei documenti dematerializzati



	- La sicurezza dei dati - Servizi cloud e file sharing - Software di monitoraggio del tempo per aumentare la produttività del team
Durata	16 ore



INGLESE

GENERAL ENGLISH - BEGINNER LEVEL	
Obiettivi	Sviluppare nei partecipanti le capacità di dialogo di scrittura e di lettura utili per una gestione della comunicazione di base della lingua inglese. In termini formativi, l'obiettivo è quello di condurre i partecipanti al raggiungimento del livello di abilità linguistica corrispondente al livello A2 del "Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue" (QCER).
Contenuti	☐ Saluti, presentazioni. ☐ Chiedere e dare informazioni personali (aspetto fisico, carattere, lavoro, interesse, tempo libero) ☐ Date, ore, quantità, prezzi. ☐ Esprimere possibilità e capacità e preferenze ☐ Esprimere intenzioni futuri ☐ Viaggiare all'estero, prenotazione, aeroporto, ristoranti ☐ Tempo presente semplice e progressivo ☐ Nomi plurali ☐ Aggettivi e comparativi/superlativi ☐ Nomi contabili/non contabili ☐ Verbi modali ☐ Preposizioni di luogo e tempo e avverbi ☐ Espressioni di quantità, numeri cardinali, misure, prezzi
Durata	40 ore

GENERAL ENGLISH - INTERMEDIATE LEVEL	
Obiettivi	Consolidare e approfondire le funzioni comunicative di base e fare acquisire un linguaggio più ricco e articolato.



	Intende, inoltre, rafforzare la capacità di comprensione di conversazioni e testi scritti, consentendo ai partecipanti di avere un lessico più variegato. In termini formativi, l'obiettivo è quello di condurre i partecipanti al raggiungimento del livello di abilità linguistica corrispondente al livello B2 del "Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue" (QCER).
Contenuti	☐ Il simple past e il present perfect ☐ Esprimere preoccupazione e dubbi ☐ Il present perfect progressive ☐ Esprimere possibilità e probabilità ☐ I modali usati per dare consigli ed esprimere opinioni ☐ Verbi di apparenza ☐ Avverbi di causa e di effetto ☐ Le forme comparative superlative ☐ La combinazione giusta ☐ Richiesta di chiarimenti ☐ Il past progressive con verbi che non denotano azione ☐ Le affermazioni ipotetiche ☐ Periodi condizionali irreali nel presente e nel futuro ☐ Il past perfect
Durata	40 ore

PROFESSIONAL ENGLISH - INTEREDIATE LEVEL

Obiettivi	Favorire l'acquisizione di capacità linguistiche di base di natura professionale quali partecipare ad una conference call o condurre un meeting.
Contenuti	☐ Social English: visite aziendali, ospitalità, interazioni con clienti e fornitori ☐ Telephoning: tecniche di apertura e chiusura, padroneggiare e governare una telefonata ☐ Job Interviews: aree da indagare durante un colloquio, intervista di selezione ☐ Discussions and meeting: come preparare una riunione di lavoro ☐ Business correspondence e business reports: definizione, caratteristiche, tipi di lettere aziendali ☐ Negotiations: terminologie e formule per trattative, offerte, rapporti con le banche ☐ Presentations Powerpoint Language: presentazioni aziendali con l'ausilio di Powerpoint
Durata	40 ore

PROFESSIONAL ENGLISH - ADVANCED LEVEL

Obiettivi	Favorire l'acquisizione di capacità linguistiche ad un livello avanzato per affrontare situazioni le più complesse legate al Business English, quali valutare e redigere rapporti sulle performance dei collaboratori, pianificare e presentare documenti in PowerPoint, condurre una trattativa commerciale o discutere gli obiettivi di business dell'azienda.
Contenuti	☐ Making contacts: la conversazione telefonica con il cliente, frasi di cortesia, tecniche di comunicazione efficace in lingua inglese ☐ Surfing in the business world: le riunioni di lavoro, la descrizione degli andamenti aziendali ☐ Socialising and the world of work: come presentare l'azienda, i prodotti e i servizi ☐ Real letters and proofreading: stesura di lettere e rapporti, elaborazione di offerte tecnico/commerciali ☐ Negotiation: terminologie e formule per trattative, offerte, rapporti con le banche
Durata	40 ore

INSTRUCTOR LED EXECUTIVE

Obiettivi	Migliorare le capacità di conversazione, fornendo conoscenze avanzate e una "fluenza" dell'utilizzo della lingua inglese al fine di potersi muovere agevolmente all'estero e per avvalersene, in modo
------------------	---



	completo e autonomo, nel proprio ambiente professionale soprattutto nella gestione della relazione con il cliente.
Contenuti	☐ Lessico e grammatica a livello avanzato-giornalistico ☐ Lettura e commenti, attraverso la conversazione, a brani e articoli specialistici ☐ Lettura di notizie, analisi e commenti tratti da quotidiani e riviste ☐ Presentazione di un rapporto su un argomento oggetto di approfondimento ☐ Formulazione di istanze, lettere ad autorità, superiori o clienti ☐ Formulazione di un commento su un avvenimento culturale ☐ Ascoltare e comprendere con facilità qualsiasi comunicazione in lingua straniera ☐ Conversare e scrivere in lingua straniera con spontaneità e precisione
Durata	40 ore



FRANCESE

FRANÇAIS - Débutant

Obiettivi	Favorire l'acquisizione di capacità di dialogo, di scrittura e di lettura utili per una gestione della comunicazione di base della lingua francese.
Contenuti	❑ Elementi grammaticali della lingua francese: accenti, articoli, pronomi e aggettivi, sostantivi ❑ Elementi di fonetica francese: alfabeto, pronuncia dei gruppi vocali, le liaisons tra le parole ❑ Elementi di sintassi: forma affermativa, interrogativa e negativa ❑ I verbi francesi: être, avoir, verbi regolari e irregolari; ❑ Coniugazioni e tempi dei verbi: presente, imperfetto, passé composé ❑ Lessico di vita quotidiana ❑ Lessico commerciale e forme standard di corrispondenza ❑ Esercizi di conversazione ed ascolto
Durata	40 ore

FRANÇAIS - Intermédiaire

Obiettivi	Consolidare e approfondire le funzioni comunicative di base e fare acquisire un linguaggio più ricco e articolato. Intende, inoltre, rafforzare la capacità di comprensione di conversazioni e testi scritti, consentendo ai partecipanti di avere un lessico più variegato.
Contenuti	❑ Il presente dell'indicativo e il présent progressif ❑ Le passé récent ❑ L'imperfetto ❑ Approfondimento: il passato prossimo ❑ Uso del passato prossimo e dell'imperfetto ❑ Le futur proche ❑ Espressione dell'ipotesi realizzabile ❑ La forma interrogativa con l'aggettivo quel e il pronomme le quel ❑ L'interrogativa indiretta ❑ I pronomi dimostrativi, possessivi e complemento ❑ La forma passiva ❑ La causa e la conseguenza ❑ Il congiuntivo presente: le subjonctif présent
Durata	40 ore



FRANÇAIS - Avancé	
Obiettivi	Favorire l'acquisizione di capacità linguistiche ad un livello avanzato per affrontare situazioni le più complesse legate anche al mondo del business e del lavoro, quali ad esempio pianificare appuntamenti, eventi ed incontri, comprendere e gestire comunicazioni di ufficio o formulare richieste, prenotazioni ed ordini.
Contenuti	❑ La coniugazione dei verbi e approfondimento sull' uso del congiuntivo ❑ Pronome relativo dont ❑ Pronomi personali doppi ❑ Frasi ipotetiche ❑ Espressioni tipiche francesi ❑ Organizzazione di appuntamenti, eventi ed incontri ❑ Comprensione delle comunicazioni di ufficio (report, lettere, memo, ecc.) ❑ Formulazione di richieste/prenotazioni/ordini ❑ Esercitazioni: accoglienza di visitatori francofoni
Durata	40 ore



SPAGNOLO

ESPAÑOL - Nivel Básico	
Obiettivi	Favorire l'acquisizione di capacità di dialogo, di scrittura e di lettura utili per una gestione della comunicazione di base della lingua spagnola.
Contenuti	❑ Elementi grammaticali della lingua spagnola: accenti, articoli, pronomi e aggettivi, sostantivi ❑ Elementi di fonetica spagnola: alfabeto, pronuncia dei gruppi vocali ❑ Elementi di sintassi: forma affermativa, interrogativa e negativa ❑ Aggettivi e pronomi possessivi, dimostrativi e interrogativi ❑ Pronomi personali CD/CI, ❑ Uso di muy/mucho ❑ Verbi ser/estar/tener/haber ❑ Tempi verbali regolari e irregolari: presente indicativo, passato prossimo, estar + gerundio, imperfetto, futuro, passato remoto, perifrasi verbali.
Durata	40 ore

ESPAÑOL - Nivel Intermedio	
Obiettivi	Consolidare e approfondire le funzioni comunicative di base e fare acquisire un linguaggio più ricco e articolato. Intende, inoltre, rafforzare la capacità di comprensione di conversazioni e testi scritti, consentendo ai partecipanti di avere un lessico più variegato.
Contenuti	❑ Valutazione del docente del livello di conoscenza linguistica in ingresso del gruppo-aula ❑ Approfondimento della grammatica della lingua spagnola ❑ Approfondimento della sintassi della lingua spagnola ❑ Elementi di conversazione in lingua spagnola ❑ Descrizione di persone e situazioni ❑ Esercitazioni: lettura e ascolto di testi in lingua simulando situazioni di lavoro e/o quotidiane
Durata	40 ore



ESPAÑOL - Nivel Avanzado

Obiettivi	Favorire l'acquisizione di capacità linguistiche ad un livello avanzato per affrontare situazioni le più complesse legate anche al mondo del business e del lavoro, quali ad esempio pianificare appuntamenti, eventi ed incontri, comprendere e gestire comunicazioni di ufficio o formulare richieste, prenotazioni ed ordini.
Contenuti	☐ L'imperfetto del congiuntivo ☐ Il trapassato del congiuntivo ☐ Approfondimento dei tempi verbali in spagnolo ☐ Frasi condizionali ☐ Le frasi relative e le proposizioni relative ☐ Por vs. para ☐ Il passivo ☐ Il discorso indiretto ☐ Espressioni tipiche tedesche ☐ Organizzazione di appuntamenti, eventi ed incontri ☐ Comprensione delle comunicazioni di ufficio (report, lettere, memo, ecc.) ☐ Formulazione di richieste/prenotazioni/ordini ☐ Esercitazioni: accoglienza di visitatori di lingua spagnola
Durata	40 ore

LE NOSTRE SEDI

LODI

Via Salvemini, 6/a
26900 Lodi
tel. 0371/430642
fax 0371/956810

CREMONA

Via Antiche Fornaci, 51
26100 Cremona
tel. 0372/432868
fax 0372/432543

BERGAMO

Via Andrea Gritti, 25
24125 Bergamo
tel: 035/217904
fax: 035/4228587

MANTOVA

Viale Piave, 26/b
46100 Mantova
tel. 0376/288025
fax 0376/318923

BRESCIA

Via Luigi Rizzo 18/A
25125 Brescia
tel. 030/223993
fax 030/7772741

VARESE

(Area VA, CO, LC)
Via Santa Croce, 7
21100 Varese
tel: 0332/ 263983
fax: 0332/ 815091

SONDRIO

Via Bonfadini, 29-31
23100 Sondrio
tel. 0342/211708
fax 0342/517259

PAVIA

Via Rezia, 11
27100 Pavia
tel. 0382/538884
fax 0382/308942

MILANO

(Area MI, MB)
Via dell'Unione, 4
20121 Milano
tel. 02/62694050
fax. 02/8718169