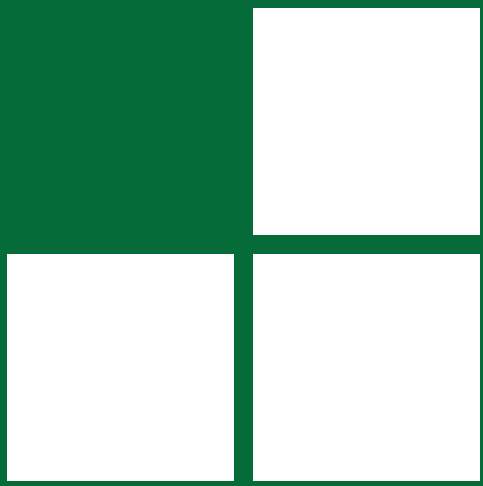


FORMAZIONE PER LE AZIENDE

enaip
LOMBARDIA





FORMAZIONE PER LE AZIENDE



INDICE

COMPETENZE BASE E TRASVERSALI

6

Amministrazione, pianificazione, strategia controllo gestione 7

- Project Management
- Budget e controllo di gestione
- Time Management: la gestione del tempo in azienda
- Risk Management: gestire il rischio con successo
- Problem solving e decision making

Cultura d'impresa

11

- Strategie vincenti per l'onboarding in azienda
- La formazione del tutor aziendale per l'alternanza e l'apprendistato
- Fondamenti di sostenibilità ed economia circolare
- Dare il valore alle idee con il bilancio di sostenibilità
- Etica, sostenibilità e cultura di impresa

Digitalizzazione e sistemi informativi

15

- Artificial Intelligence: fondamenti, applicazioni e impatti aziendali
- Strumenti per l'analisi dei dati aziendali
- Strumenti per il business aziendale
- Le potenzialità e le applicazioni pratiche di Microsoft 365
- Ottimizzare l'utilizzo del gestionale aziendale
- Microsoft Office 365 per utenti: OneDrive, Sharepoint, Teams
- Gestire Progetti con Jira Software: dalla teoria agile alla pratica
- Gestione efficace dei progetti con Microsoft Planner
- Comunicare in azienda attraverso gli strumenti informatici
- Strumenti per la promozione del brand online
- Power BI for Business User
- Automatizzare i processi aziendali con Power Automate
- E-commerce: cosa c'è da sapere per avere successo online
- Autocad: dalla progettazione alla realizzazione
- Developing Java Applications
- Developing .NET/C# Applications
- HTML,CSS,TYPESCRIPT

■ **COMPETENZE BASE E TRASVERSALI**

■ **Digitalizzazione e sistemi informativi**

- Cultura digitale – uso consapevole delle tecnologie digitali e prevenzione dei cyber rischi
- Gestione progetti con Microsoft Project: dalla pianificazione al controllo
- L'Intelligenza Artificiale per la promozione e la valorizzazione del territorio e del brand

■ **Linguistica**

29

- Strategie vincenti per l'onboarding in azienda
- La formazione del tutor aziendale per l'alternanza e l'apprendistato
- Fondamenti di sostenibilità ed economia circolare

■ **Sviluppo personale**

33

- Elementi di base del coding e del pensiero computazionale
- Intelligenza emotiva e gestione dello stress
- Il potere della negoziazione: come ottenere risultati concreti e duraturi
- Work-life balance per il benessere lavorativo
- Efficacia relazionale: le chiavi per una comunicazione autentica e vincente
- La relazione con i clienti: customer relationship management
- Comportamento assertivo e comunicazione efficace
- Team Working: saper lavorare in gruppo
- Il valore dell'inclusione
- Pensiero critico e creativo
- People management: come gestire e motivare i propri collaboratori
- Change Management
- Onboarding strategico in azienda
- Sviluppare le competenze dando valore all'esperienza

COMPETENZE BASE E TRASVERSALI



AMMINISTRAZIONE, PIANIFICAZIONE, STRATEGIA CONTROLLO GESTIONE

**PROJECT
MANAGEMENT**

PAG. 8

**BUDGET
E CONTROLLO
DI GESTIONE**

PAG. 9

**TIME
MANAGEMENT:
LA GESTIONE DEL
TEMPO IN AZIENDA**

PAG. 9

**RISK
MANAGEMENT:
GESTIRE IL RISCHIO
CON SUCCESSO**

PAG. 10

**PROBLEM SOLVING
E DECISION MAKING**

PAG. 10

PROJECT MANAGEMENT

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare a stimare il costo necessario per trasformare un'idea in un'attività che crea valore. Pianificare, mettere in atto e valutare le decisioni finanziarie nel corso del tempo. Gestire i finanziamenti per assicurarsi che l'attività produttrice di valore sia in grado di durare nel lungo periodo. Il fabbisogno formativo è stato pensato per superare il gap di competenze legato alla capacità di lavorare per progetti, una delle competenze chiave per avere successo nelle proprie attività lavorative. Il corso di Project Management lavora sia sulle competenze fondamentali di base per ogni Project Manager, sia sulle competenze specifiche per la gestione di progetti complessi.
- L'obiettivo del corso è quello di fornire metodi e strumenti per acquisire e approfondire le soft skills utili a qualunque Project Manager, come tecniche di gestione del team e leadership, oppure best practice relazionali per gestire gli stakeholders, interagendo al meglio con l'ecosistema di attori che influenzano il progetto.
- **Durata: 24 ore**



BUDGET E CONTROLLO DI GESTIONE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di sviluppare le conoscenze e le abilità utili a leggere e interpretare il processo di pianificazione aziendale nei principali aspetti del budget e del controllo di gestione. Il fabbisogno formativo è stato individuato per superare il gap di competenze che può impedire di pianificare efficacemente, mettere in atto e valutare le decisioni finanziarie nel corso del tempo.
- I contenuti sono sviluppati per permettere di acquisire ed interpretare i principali aspetti della programmazione, pianificazione aziendale negli aspetti del budget e del controllo di gestione, per leggere e comprendere i budget strategici (lo stato patrimoniale, il conto economico e la situazione finanziaria) ed elaborare modelli di sintesi. A fine corso ci si attende che il partecipante sia in grado di:
 - comprendere la terminologia utilizzata da tecnici;
 - leggere i principali aspetti del budget nella visione strategica ed operativa.
- **Durata: 20 ore**

TIME MANAGEMENT: LA GESTIONE DEL TEMPO IN AZIENDA

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare ai partecipanti ad impostare gli obiettivi a lungo, medio e breve termine. Definire le priorità e i piani d'azione. Adattarsi ai cambiamenti imprevisti, per insegnare ai partecipanti a pianificare e organizzare i compiti al fine di adempiere le responsabilità del lavoro in modo soddisfacente entro un dato tempo e in modo appropriato per un ambiente e una situazione complessi.
- Il corso mira a sviluppare la capacità di ottimizzare e utilizzare strategicamente il proprio tempo, realizzando un'accurata pianificazione delle nostre azioni in funzione degli obiettivi prefissati.
- **Durata: 20 ore**

RISK MANAGEMENT: GESTIRE IL RISCHIO CON SUCCESSO

- L'azione formativa si pone l'obiettivo allo scopo di prendere decisioni quando il risultato di questa decisione è incerto, quando le informazioni disponibili sono parziali o ambigue, o quando vi è il rischio di esiti non intenzionali. Nell'ambito del processo di creazione di valore, includere modi strutturati di sperimentazione di idee e prototipi dalle prime fasi, per ridurre i rischi di non riuscire. Gestire situazioni in rapido movimento con prontezza e flessibilità.
- Il risk management è un processo che aiuta le organizzazioni a identificare, valutare e affrontare i rischi che potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi. Inizia con l'identificazione dei rischi, seguita dalla loro valutazione in termini di probabilità e impatto. Successivamente, vengono sviluppate strategie per gestire i rischi, come evitarli, ridurre l'effetto, trasferirli o accettarli. È essenziale implementare queste strategie, monitorarle e rivederle periodicamente per adattarsi a nuove situazioni. Una gestione efficace del rischio aiuta le organizzazioni a prendere decisioni più informate e a migliorare le performance complessive.

■ **Durata: 24 ore**

PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di sviluppare la capacità di lavorare insieme e cooperare con gli altri per sviluppare idee e trasformarle in azione. Fare rete. Risolvere i conflitti e affrontare la concorrenza positivamente quando necessario. Durante il percorso formativo verranno specificati metodi di analisi facilmente e immediatamente applicabili per giungere alla soluzione di problematiche aziendali anche in situazioni difficili applicando la s.w.o.t. analisi. Verranno affrontati le tematiche e le metodologie volte a ridurre lo stress legato al processo decisionale e come implementare le soluzioni comunicando efficacemente con i collaboratori.
- Alla fine del percorso formativo i partecipanti saranno in grado di affrontare il percorso di gestione emotiva legato alla decisione, comprendendo i meccanismi dello stress che possono bloccare le decisioni, applicando anche, dove necessario, la creatività alla soluzione di situazioni difficili.

■ **Durata: 20 ore**

CULTURA D'IMPRESA

**STRATEGIE
VINCENTI PER
L'ONBOARDING IN
AZIENDA**

PAG. 12

**LA FORMAZIONE
DEL TUTOR
AZIENDALE PER
L'ALTERNANZA E
L'APPRENDISTATO**

PAG. 13

**FONDAMENTI DI
SOSTENIBILITÀ
ED ECONOMIA
CIRCOLARE**

PAG. 13

**DARE IL VALORE
ALLE IDEE CON
IL BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ**

PAG. 14

**ETICA,
SOSTENIBILITÀ
E CULTURA DI
IMPRESA**

PAG. 14

STRATEGIE VINCENTI PER L'ONBOARDING IN AZIENDA

- L'azione formativa pone l'accento sulle strategie efficaci per strutturare l'onboarding in azienda e favorire un opportuno inserimento dei talenti da attrarre. Oltre alle tecniche di riconoscimento, sviluppo e gestione delle figure talentuose, è necessario apprendere e padroneggiare gli strumenti per introdurre nel modo migliore i talenti sul luogo di lavoro e fare sì che non si verifichi il fenomeno del turn over.
- Il corso introduce i partecipanti alle basi del talent management e alla valutazione del talento. Offre, inoltre, un sistema di strategie e pratiche per la costruzione di un percorso virtuoso per lo sviluppo delle competenze della persona talentuosa. In particolare, è affrontata e approfondita la pratica dell'onboarding in quanto di capitale importanza, poiché è il primo vero momento dove la figura di talento viene introdotta all'interno del luogo di lavoro.
- **Durata: 20 ore**



LA FORMAZIONE DEL TUTOR AZIENDALE PER L'ALTERNANZA E L'APPRENDISTATO

- L'azione formativa si pone l'obiettivo insegnare ai partecipanti a sviluppare la capacità di credere nel proprio e altrui potenziale di apprendimento e progresso continuo. Il percorso si propone di fornire agli utenti gli strumenti e le competenze necessarie per svolgere il ruolo di tutor all'interno delle aziende, con particolare attenzione ai percorsi di alternanza scuola-lavoro e apprendistato.
- L'obiettivo è formare figure capaci di supportare e orientare i giovani in formazione, favorendo l'integrazione tra l'ambiente educativo e quello lavorativo. Il corso esplorerà metodologie didattiche, la gestione delle attività formative, la valutazione delle competenze e le dinamiche di comunicazione, per garantire un'esperienza di apprendimento efficace e produttiva per i tirocinanti.
- **Durata: 20 ore**

FONDAMENTI DI SOSTENIBILITÀ ED ECONOMIA CIRCOLARE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare ai partecipanti a valutare le conseguenze di idee che portano valore e l'effetto dell'azione imprenditoriale sulla comunità di destinazione, il mercato, la società e l'ambiente. Riflettere su quanto sono sostenibili nel lungo periodo gli obiettivi sociali, culturali ed economici e la linea di condotta scelta. Agire in modo responsabile.
- Il corso mira ad introdurre il tema dell'economia circolare, illustrando la strada corretta per l'adozione di nuove azioni strategiche, con l'obiettivo di perseguire una crescita sociale ed economica in modo più sostenibile, dal controllo dei costi, all'accesso a nuovi finanziamenti, al miglioramento della reputazione aziendale.
- **Durata: 20 ore**

DARE IL VALORE ALLE IDEE CON IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare ai partecipanti a valutare le conseguenze di idee che portano valore e l'effetto dell'azione imprenditoriale sulla comunità di destinazione, il mercato, la società e l'ambiente. Riflettere su quanto sono sostenibili nel lungo periodo gli obiettivi sociali, culturali ed economici e la linea di condotta scelta. Agire in modo responsabile.
- Il corso mira a fornire ai dipendenti le competenze per comprendere l'importanza del Bilancio di Sostenibilità (BS) e come valorizzare le idee aziendali in ottica di sostenibilità, integrandole in un report aziendale che misuri l'impatto economico, sociale e ambientale dell'impresa.
- **Durata: 24 ore**

ETICA, SOSTENIBILITÀ E CULTURA DI IMPRESA

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare ai partecipanti a valutare le conseguenze di idee che portano valore e l'effetto dell'azione imprenditoriale sulla comunità di destinazione, il mercato, la società e l'ambiente. Riflettere su quanto sono sostenibili nel lungo periodo gli obiettivi sociali, culturali ed economici e la linea di condotta scelta. Agire in modo responsabile.
- Il corso si propone di esplorare i principi fondamentali che guidano le aziende moderne verso una gestione responsabile e consapevole delle risorse, mettendo al centro valori etici e la sostenibilità come leve strategiche. I partecipanti avranno l'opportunità di approfondire come l'etica e la cultura di impresa siano fondamentali per costruire un'organizzazione orientata al benessere collettivo, rispettosa dell'ambiente e impegnata nella creazione di valore a lungo termine.
- **Durata: 20 ore**

DIGITALIZZAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

**ARTIFICIAL
INTELLIGENCE:
FONDAMENTI,
APPLICAZIONI E
IMPATTI AZIENDALI**

PAG. 16

**STRUMENTI PER
L'ANALISI DEI DATI
AZIENDALI**

PAG. 17

**STRUMENTI PER
IL BUSINESS
AZIENDALE**

PAG. 17

**LE POTENZIALITÀ E
LE APPLICAZIONI
PRATICHE DI
MICROSOFT 365**

PAG. 18

**OTTIMIZZARE
L'UTILIZZO DEL
GESTIONALE
AZIENDALE**

PAG. 18

**MICROSOFT
OFFICE 365 PER
UTENTI: ONEDRIVE,
SHAREPOINT,
TEAMS**

PAG. 19

**GESTIRE PROGETTI
CON JIRA
SOFTWARE: DALLA
TEORIA AGILE ALLA
PRATICA**

PAG. 19

**GESTIONE EFFICACE
DEI PROGETTI
CON MICROSOFT
PLANNER**

PAG. 20

**COMUNICARE
IN AZIENDA
ATTRAVERSO
GLI STRUMENTI
INFORMATICI**

PAG. 20

**STRUMENTI PER LA
PROMOZIONE DEL
BRAND ONLINE**

PAG. 21

**POWER BI FOR
BUSINESS USER**

PAG. 21

**AUTOMATIZZARE
I PROCESSI
AZIENDALI CON
POWER AUTOMATE**

PAG. 22

**E-COMMERCE: COSA
C'È DA SAPERE PER
AVERE SUCCESSO
ONLINE**

PAG. 23

**AUTOCAD: DALLA
PROGETTAZIONE
ALLA
REALIZZAZIONE**

PAG. 24

**DEVELOPING JAVA
APPLICATIONS**

PAG. 24

**DEVELOPING
.NET/C#
APPLICATIONS**

PAG. 25

**HTML, CSS,
TYPESCRIPT**

PAG. 25

**CULTURA DIGITALE –
USO CONSAPEVOLE
DELLE TECNOLOGIE
DIGITALI E
PREVENZIONE DEI
CYBER RISCHI**
PAG. 26

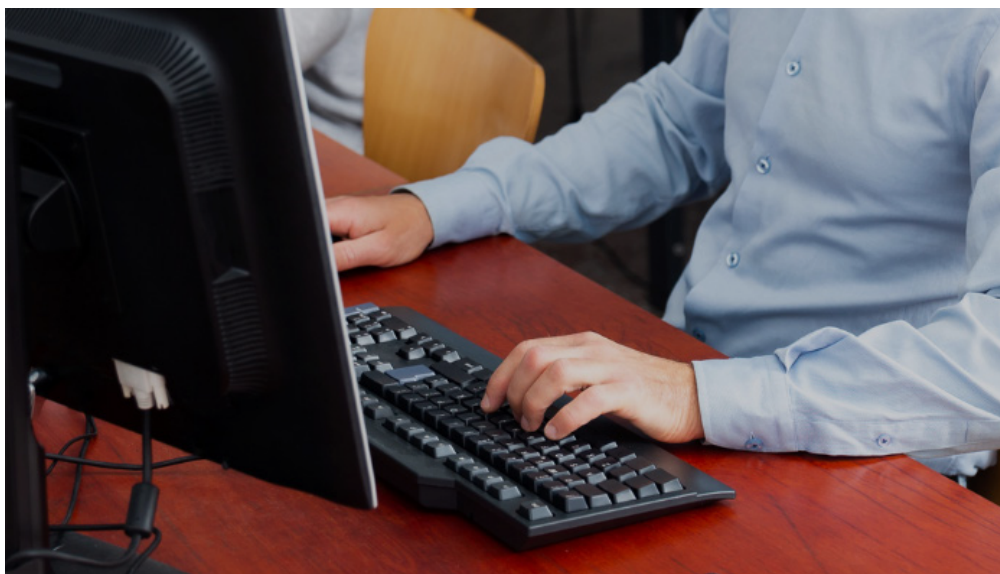
**GESTIONE PROGETTI
CON MICROSOFT
PROJECT: DALLA
PIANIFICAZIONE AL
CONTROLLO**

PAG. 27

**L'INTELLIGENZA
ARTIFICIALE PER LA
PROMOZIONE E LA
VALORIZZAZIONE
DEL TERRITORIO E
DEL BRAND**
PAG. 28

ARTIFICIAL INTELLIGENCE: FONDAMENTI, APPLICAZIONI E IMPATTI AZIENDALI

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla ricerca e gestione di informazioni, dati e contenuti digitali per insegnare ai partecipanti a realizzare ricerche di contenuti, informazioni e dati, a partire dalla individuazione dei fabbisogni informativi, utilizzando strategie di navigazione coerenti con gli obiettivi da conseguire ed effettuando le operazioni di accesso e di acquisizione del dato. L'Intelligenza Artificiale sta rivoluzionando numerosi settori aziendali, portando con sé una serie di opportunità e sfide senza precedenti. Questo corso esaminerà i benefici, le sfide e le prospettive future legate al mondo dell'Artificial Intelligence.
- **Obiettivo generale:**
Il corso di Introduzione all'AI è un programma formativo di alta qualità progettato per fornire ai partecipanti le competenze necessarie per comprendere e applicare le principali tecniche e metodologie dell'intelligenza artificiale.
- **Obiettivi del Corso:**
 - Acquisire consapevolezza su applicazioni, benefici e sfide dell'AI.
 - Identificare le tendenze future e le innovazioni emergenti per rimanere al passo con il cambiamento tecnologico
 - Introdurre a Microsoft Copilot e al suo utilizzo in Office 365
- **Durata: 20 ore**



STRUMENTI PER L'ANALISI DEI DATI AZIENDALI

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla ricerca e gestione di informazioni, dati e contenuti digitali - ricerca per valutare i dati a partire dall'analisi e dall'interpretazione critica dell'attendibilità delle fonti, degli stessi dati e dei contenuti digitali.
- Il fabbisogno formativo è stato individuato allo scopo di superare il gap di competenze che impedisce una corretta analisi dei dati e spesso impedisce la capacità di governare il cambiamento in azienda mediante l'introduzione di nuovi processi e tecnologie. Uno spazio sarà dedicato alle funzioni di ricerca, non mancheranno strumenti per la rappresentazione grafica, la creazione e la gestione delle tabelle pivot. Al termine del corso i discenti sapranno utilizzare le funzioni più utili per gestire operazioni, semplici e nidificate, funzioni di calcolo, operazioni su testo e date.
- **Durata: 32 ore**

STRUMENTI PER IL BUSINESS AZIENDALE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla ricerca e gestione di informazioni, dati e contenuti digitali per implementare le competenze tecnico professionali per la gestione di dati, informazioni e contenuti digitali, organizzandoli e archiviandoli in ambienti digitali o in un ambiente strutturato. Il fabbisogno formativo è stato individuato allo scopo di superare il gap di competenze che impedisce una corretta analisi dei dati aziendali negli ambienti più strutturati e spesso impedisce la capacità di governare il cambiamento in azienda mediante l'introduzione di nuovi processi e tecnologie digitali.
- Il corso permetterà di acquisire elementi chiave per aprire la strada ad un utilizzo di Excel che sfrutti il massimo delle potenzialità nelle sue funzioni più avanzate. I discenti impareranno a lavorare con le formule in forma di matrice a lavorare con le Pivot. Utilizzeranno gli Strumenti per l'Analisi dei Dati e impareranno a lavorare con il Recupera e Trasforma (Power Query).
- **Durata: 20 ore**

LE POTENZIALITÀ E LE APPLICAZIONI PRATICHE DI MICROSOFT 365

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla ricerca e gestione di informazioni, dati e contenuti digitali per implementare le competenze tecnico professionali per la gestione di dati, informazioni e contenuti digitali, organizzandoli e archiviandoli in ambienti digitali o in un ambiente strutturato. L'obiettivo principale del corso è quello di migliorare la produttività dei lavoratori coinvolti, utilizzando tutte le applicazioni previste da Microsoft 365.
- La finalità del corso consiste nel permettere all'allievo di automatizzare il più possibile il lavoro quotidiano facendogli conoscere alcuni strumenti messi a disposizione dal pacchetto Office, ponendo l'accento sull'utilità di integrare i vari programmi.
- **Durata: 24 ore**

OTTIMIZZARE L'UTILIZZO DEL GESTIONALE AZIENDALE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla ricerca e gestione di informazioni, dati e contenuti digitali con lo scopo di gestire dati, informazioni e contenuti digitali, organizzandoli e archiviandoli in ambiti digitali e in un ambito strutturato.
- Il fabbisogno formativo è stato individuato allo scopo di superare il gap di competenze sull'utilizzo dei gestionali aziendali. Le aziende negli ultimi anni hanno percepito una forte necessità di migliorare, anche attraverso l'utilizzo di un nuovi software gestionali, tutto il processo produttivo e di gestione aziendale al fine di monitorare ogni fase di lavorazione e consentire l'interscambio di informazioni tra le varie divisioni aziendali. La complessità dei software richiede un'apposita preparazione, anche culturale, del personale che lo utilizza, soprattutto per conoscere le motivazioni per cui sia preferibile applicare determinate tecnologie.
- Il beneficio riguarderà le seguenti aree:
AREA AMMINISTRAZIONE
AREA TECNICA/MANUTENZIONE
AREA PRODUZIONE
AREA LOGISTICA
- **Durata: 20 ore**

MICROSOFT OFFICE 365 PER UTENTI: ONEDRIVE, SHAREPOINT, TEAMS

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la relativa alla ricerca e gestione di informazioni, dati e contenuti digitali - Gestire dati, informazioni e contenuti digitali, organizzandoli e archiviandoli in ambienti digitali o in un ambiente strutturato.
Le organizzazioni e i team hanno forme e dimensioni diverse e i membri del team possono essere locali o distribuiti in tutto il mondo. I servizi di Microsoft 365, tra cui Teams, SharePoint e OneDrive, sono progettati per offrire ai membri del team modi integrati e flessibili per lavorare ai propri progetti e attività.
- Questo corso analizzerà le funzionalità di Microsoft Teams lato utente. Si apprenderanno le conoscenze di base per lavorare in team e sfruttare al massimo la collaborazione e tutte le opportunità integrate in Office365.
- **Durata: 20 ore**

GESTIRE PROGETTI CON JIRA SOFTWARE: DALLA TEORIA AGILE ALLA PRATICA

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla ricerca e gestione di informazioni, dati e contenuti digitali - Gestire dati, informazioni e contenuti digitali, organizzandoli e archiviandoli in ambienti digitali o in un ambiente strutturato.
Jira è la piattaforma software leader per la gestione agile dei progetti, supportando approcci come Scrum e Kanban. Verranno esplorati e spiegati in dettaglio tutti gli aspetti chiave: gestione dei progetti, definizione di ruoli e permessi, ottimizzazione dei flussi di lavoro, configurazione delle Board Scrum e Kanban, automazione, report e dashboard, al fine di acquisire piena familiarità con l'utilizzo del software.
- **Obiettivo generale del corso:**
Fornire a tutti i componenti di un team che collabora secondo il framework Agile/Scrum (Product Owner, Developers, Scrum Master) le capacità per utilizzare in maniera efficace JIRA secondo ruoli e responsabilità diverse.
- **Durata: 24 ore**

GESTIONE EFFICACE DEI PROGETTI CON MICROSOFT PLANNER

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla ricerca e gestione di informazioni, dati e contenuti digitali - Gestire dati, informazioni e contenuti digitali, organizzandoli e archiviandoli in ambienti digitali o in un ambiente strutturato.
- Il corso fornisce ai partecipanti una comprensione completa di Microsoft Planner, una potente applicazione di gestione dei progetti all'interno di Microsoft 365. Copre tutti gli aspetti fondamentali e avanzati dell'uso di Planner, dalla creazione e gestione delle attività all'organizzazione del lavoro tramite bucket, etichette e scadenze. I partecipanti impareranno anche come monitorare i progressi del progetto, collaborare in tempo reale con i membri del team e integrare Planner con altre applicazioni come Teams e Outlook.
- **Durata: 20 ore**

COMUNICARE IN AZIENDA ATTRAVERSO GLI STRUMENTI INFORMATICI

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla comunicazione e collaborazione in contesti digitali con l'obiettivo di condividere con altri dati, informazioni e contenuti digitali, citando fonti e attribuendo la titolarità, attraverso l'intermediazione e l'utilizzo di prassi adeguate.
- Il fabbisogno formativo è stato individuato allo scopo di rafforzare le competenze dei lavoratori sulla gestione delle relazioni online sia con altri colleghi sia con clienti/ fornitori. Spesso nelle riunioni a distanza non si sanno organizzare i tempi, moderare gli interventi, gestire l'inquadratura, lo sfondo, l'uso dei microfoni e la condivisione delle presentazioni. Tutti dettagli che incidono sull'efficacia della comunicazione e sull'immagine coordinata delle nostre presentazioni, che siano rivolte verso nostri collaboratori o verso l'esterno dell'azienda.
- L'obiettivo del corso è quello di trasmettere al discente le tecniche comunicative adeguate, per gestire le riunioni a distanza raggiungendo livelli di interazione finalizzati al contesto, al target e agli obiettivi perseguiti.
- **Durata: 20 ore**

STRUMENTI PER LA PROMOZIONE DEL BRAND ONLINE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla comunicazione e collaborazione in contesti digitali. Condividere con altri dati, informazioni e contenuti digitali, citando fonti e attribuendo la titolarità, attraverso l'intermediazione e l'utilizzo di prassi adeguate. Il fabbisogno formativo mira a superare il gap di conoscenze relativo alla gestione dei canali social media e alle attività di diffusione di notizie, creazione e gestione dei piani editoriali, comunicazione e promozione del brand, di prodotti, servizi ed eventi, creazione e condivisione di contenuti web.
- L'obiettivo del percorso formativo è quello di potenziare le competenze di promozione dell'azienda (comunicazione istituzionale) e dei prodotti e dei servizi offerti (comunicazione commerciale), anche attraverso il sito aziendale e i social network, soffermandosi in particolare sulle modalità di gestione dei contenuti, sulla comunicazione audio-visiva e sulla comunicazione integrata.
- **Durata: 24 ore**

POWER BI FOR BUSINESS USER

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla comunicazione e collaborazione in contesti digitali – "Condivisione". Condividere con altri dati, informazioni e contenuti digitali, citando fonti e attribuendo la titolarità, attraverso l'intermediazione e l'utilizzo di prassi adeguate. Il corso in particolare avrà come focus la Business Intelligence; se dovessimo fornire una definizione semplice di Business Intelligence, potremmo dire che "la BI trasforma i dati in informazioni a supporto delle decisioni". I cosiddetti Decision Makers, capaci di indirizzare le strategie e la visione dell'azienda, sono proprio coloro che ne traggono beneficio.
- Uno strumento come Power BI, affidabile e veloce, consente di connettersi facilmente a differenti origini di dati, visualizzare o individuare le informazioni importanti e condividerle con chiunque. Con Power BI il dato grezzo viene trasformato, semplificato e reso "leggibile" da tutti, comprese figure non tecniche, che farebbero quindi fatica ad interpretare il dato originale. Inoltre, per chi è curioso e intraprendente, Power BI permette di creare grafici e dashboard personalizzati.
- **Durata: 20 ore**

AUTOMATIZZARE I PROCESSI AZIENDALI CON POWER AUTOMATE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla comunicazione e collaborazione in contesti digitali per collaborare alla co-costruzione e co-creazione di dati e know how, utilizzando gli strumenti e le tecnologie più funzionali allo sviluppo dei processi collaborativi.
- Power Automate è una piattaforma di automazione dei processi aziendali che consente agli utenti di creare flussi di lavoro automatizzati per semplificare e ottimizzare le attività aziendali. Con Power Automate, gli utenti possono creare flussi di lavoro che si integrano con le app e i servizi più comuni, come Office 365, Dynamics 365, SharePoint, OneDrive, Teams, Twitter, Dropbox e molti altri. Inoltre, Power Automate offre una vasta gamma di azioni predefinite e di modelli di flusso di lavoro preconfigurati, che aiutano gli utenti a creare rapidamente flussi di lavoro automatizzati per soddisfare le loro esigenze specifiche.
- Grazie al corso di formazione riuscirai a gestire in modo autonomo flussi di lavoro, automatizzando app e servizi ripetitivi. L'obiettivo generale del corso è quello di fornire le competenze necessarie per automatizzare i processi aziendali utilizzando Power Automate, ottimizzando flussi di lavoro, migliorando l'efficienza e riducendo il tempo dedicato ad attività ripetitive.
- **Durata: 24 ore**



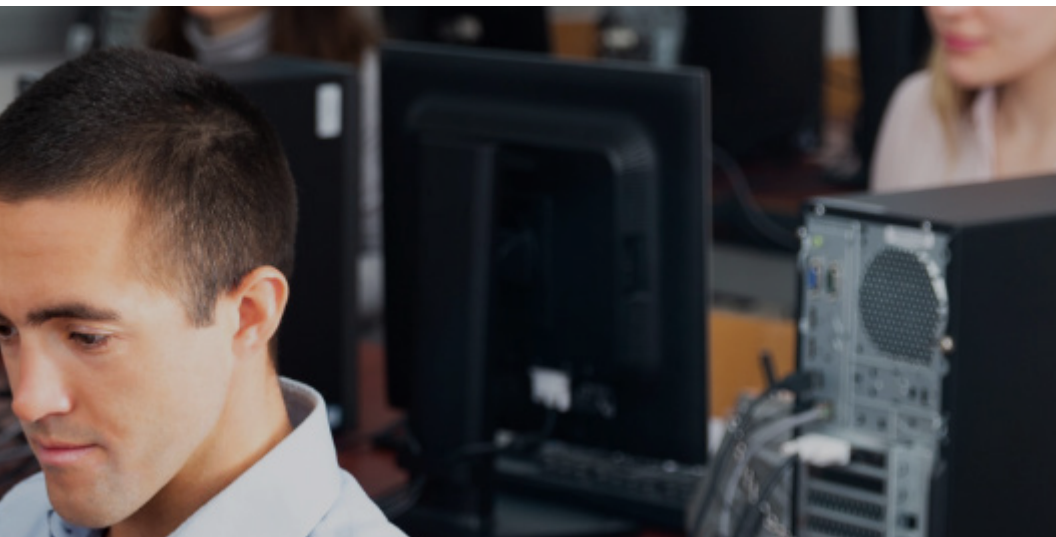
E-COMMERCE: COSA C'È DA SAPERE PER AVERE SUCCESSO ONLINE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla creazione di contenuti digitali per insegnare ai partecipanti a Creare conoscenze e contenuti digitali nuovi, originali e rilevanti, rielaborando informazioni e contenuti già esistenti, integrandoli, affinandoli e migliorandoli. Questo percorso è pensato per fornire le competenze e le conoscenze necessarie per avviare e gestire un'attività di e-commerce.

Attraverso un approccio pratico e mirato, i partecipanti esploreranno

- le strategie fondamentali per creare e ottimizzare una piattaforma di vendita online, dalla scelta dei prodotti alla gestione delle operazioni quotidiane. Il corso coprirà le tecniche di marketing digitale, come il SEO, la pubblicità online, e l'uso dei social media per attrarre e fidelizzare clienti. Verranno affrontati aspetti cruciali come la logistica, la gestione dei pagamenti e la sicurezza online. I partecipanti apprenderanno anche come analizzare i dati per monitorare le performance e migliorare continuamente il business, sfruttando gli strumenti di analisi per ottimizzare le vendite e ridurre i costi.
- Il corso fornirà inoltre una panoramica delle principali tendenze e innovazioni nel mondo dell'e-commerce, aiutando i partecipanti a rimanere aggiornati su ciò che funziona meglio nel contesto digitale in continua evoluzione. Questo programma è ideale per chiunque voglia lanciarsi nel mondo dell'e-commerce, sia per nuovi imprenditori che per professionisti del marketing che desiderano espandere le proprie competenze nel commercio online.

- **Durata: 24 ore**



AUTOCAD: DALLA PROGETTAZIONE ALLA REALIZZAZIONE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla creazione di contenuti digitali per insegnare ai partecipanti a Creare conoscenze e contenuti digitali nuovi, originali e rilevanti, rielaborando informazioni e contenuti già esistenti, integrandoli, affinandoli e migliorandoli, con lo scopo di apprendere come utilizzare in modo professionale il software CAD – AutoCAD. Il fabbisogno formativo è stato pensato per superare il gap di competenze legato all'utilizzo di AutoCAD.
- Durante il corso il partecipante imparerà a disegnare da zero e a modificare delle tavole già realizzate, successivamente si passerà alla fase di organizzazione e gestione dei disegni, per giungere alla stampa in formato cartacea e digitale. Mentre si procede con la formazione si affrontano i flussi di lavoro più efficienti per dare qualità e velocità al proprio lavoro.
- Obiettivo del corso è quello di formare al meglio dei professionisti nell'utilizzo del CAD, sia sotto il profilo strettamente pratico che nella conoscenza teorica del programma utilizzato. Il corso mira a fornire una piena autonomia al disegnatore in tutti gli ambiti nel quale il CAD riesce ad operare: ambito edile/arredamento/architettonico e per la progettazione meccanica/industriale.
- **Durata: 24 ore**

DEVELOPING JAVA APPLICATIONS

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenze relativa alla creazione di contenuti digitali con lo scopo di creare conoscenze e contenuti digitali nuovi, originali e rilevanti, rielaborando informazioni e contenuti già esistenti, integrandoli, affinandoli e migliorandoli. Il corso ti fornirà i mezzi e gli strumenti necessari per apprendere la sintassi, le metodologie di sviluppo e le best practices riguardanti il framework .NET.
- Grazie a questo corso sarai in grado di sviluppare da zero un'applicazione per Windows, Linux e macOS capace di connettersi ai principali Database e funzionare senza differenze sia on-premises sia in-cloud.
- **Durata: 20 ore**

DEVELOPING .NET/C# APPLICATIONS

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla creazione di contenuti digitali con lo scopo di creare conoscenze e contenuti digitali nuovi, originali e rilevanti, rielaborando informazioni e contenuti già esistenti, integrandoli, affinandoli e migliorandoli. Il corso ti fornirà i mezzi e gli strumenti necessari per apprendere la sintassi, le metodologie di sviluppo e le best practices riguardanti il framework .NET.
- Grazie a questo corso sarai in grado di sviluppare da zero un'applicazione per Windows, Linux e macOS capace di connettersi ai principali Database e funzionare senza differenze sia on-premises sia in-cloud.
- **Durata: 20 ore**

HTML, CSS, TYPESCRIPT

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza "D.13 Creazione di contenuti digitali - Sviluppo" - pianificare e sviluppare istruzioni comprensibili da parte di un sistema informativo, risolvendo specifici problemi.
- Il corso "Fondamenti di HTML, CSS e Typescript" è un percorso formativo completo che fornirà le competenze essenziali per sviluppare siti web moderni e coinvolgenti. Durante il corso, il partecipante imparerà le basi di HTML, CSS e Typescript e acquisirà le capacità necessarie per creare pagine web ben strutturate, stilisticamente attraenti e interattive.
- **Durata: 20 ore**

CULTURA DIGITALE – USO CONSAPEVOLE DELLE TECNOLOGIE DIGITALI E PREVENZIONE DEI CYBER RISCHI

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla sicurezza digitale al fine di mitigare i rischi per la salute ed il benessere presenti negli ambienti digitali, utilizzando gli strumenti digitali più idonei a garantire il benessere e l'inclusione sociale. Il percorso intende analizzare la tematica della sicurezza informatica come un insieme di misure non solo di carattere tecnologico, ma anche organizzativo e procedurale volto a garantire la protezione dei sistemi informatici e dei dati.
- È essenziale per il lavoratore conoscere le caratteristiche che contraddistinguono la sicurezza informatica per garantire la riservatezza ed evitare eventuali usi illeciti nello svolgimento delle attività di divulgazione, modifica e distruzione di dati e informazioni. Non basta rendere sicure applicazioni, siti e infrastrutture; molto più spesso l'anello debole nella catena è l'essere umano.
- Alla fine del percorso i partecipanti saranno messi a conoscenza dei pericoli e delle minacce a cui si è esposti operando nel digitale per avere consapevolezza del proprio ruolo nella gestione e nel mantenimento della sicurezza.
- **Durata: 20 ore**



GESTIONE PROGETTI CON MICROSOFT PROJECT: DALLA PIANIFICAZIONE AL CONTROLLO

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla soluzione di problemi tecnici per insegnare ai partecipanti a creare conoscenza e innovazione utilizzando in modo creativo gli strumenti e le tecnologie digitali.
- Attraverso un approccio pratico basato sul “learning by doing”, questo laboratorio ti guiderà nell'apprendimento della gestione di un progetto utilizzando Microsoft Project. Avrai l'opportunità di lavorare su un progetto di studio, affrontando tutte le fasi fondamentali per una gestione efficace: dalla configurazione iniziale dell'applicativo, alla progettazione del progetto, alla pianificazione dettagliata in termini di ambito, attività, tempistiche, risorse, costi e documentazione correlata, fino al monitoraggio, controllo e possibile ripianificazione delle attività.
- Obiettivi del corso:
 - Acquisire competenze pratiche nella gestione di progetti utilizzando Microsoft Project
 - Sviluppare capacità di pianificazione e controllo di un progetto, dalla sua ideazione alla sua chiusura
 - Comprendere come gestire risorse, tempi e costi per ottimizzare l'efficienza del progetto
 - Saper monitorare l'andamento di un progetto, individuando e gestendo eventuali problemi o imprevisti
 - Apprendere l'utilizzo delle principali funzionalità di Microsoft Project per la creazione e gestione di progetti complessi
 - Migliorare le capacità di comunicazione e reporting, producendo documenti chiari e utili per il team e per i stakeholders
- **Durata: 24 ore**

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PROMOZIONE E LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E DEL BRAND

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare ai partecipanti a usare la propria immaginazione e abilità per trovare opportunità e creare valore, esplorando il panorama sociale, culturale ed economico. Identificare i bisogni e le sfide da risolvere.
- Stabilire nuove connessioni.
Il corso è progettato per esplorare l'intersezione tra le tecnologie emergenti, in particolare l'Intelligenza Artificiale (IA), e la valorizzazione delle specificità culturali e territoriali. I partecipanti avranno l'opportunità di scoprire come utilizzare strumenti innovativi per creare contenuti che riflettano l'identità unica di un territorio, potenziando al contempo la visibilità e la competitività di un brand.
- Il corso si concentra sull'integrazione dell'IA nei processi di produzione di contenuti, come testi, immagini e video, per generare narrazioni autentiche che rispecchiano le tradizioni locali, le risorse naturali e la storia di un luogo. Saranno inoltre esplorate le migliori pratiche per sfruttare questi contenuti nei canali digitali, aumentando l'engagement del pubblico e costruendo un legame forte tra il brand e il territorio.
- **Durata: 24 ore**

LINGUISTICA

**INTRODUZIONE ALLA
COMUNICAZIONE
INTERNAZIONALE
(INGLESE, SPAGNOLO
E TEDESCO)**

PAG. 30

**MIGLIORARE LE
COMPETENZE
LINGUISTICHE**

PAG. 31

**PADRONEGGIARE
LA LINGUA**

PAG. 32

INTRODUZIONE ALLA COMUNICAZIONE INTERNAZIONALE (INGLESE, SPAGNOLO E TEDESCO)

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza linguistica relativa alla comprensione orale, necessaria a trasferire la conoscenza delle lingue attraverso la comprensione nella comunicazione dal vivo, faccia a faccia e da remoto e/o registrato, includendo anche modalità visivo-gestuali e audio-orali. Il fabbisogno formativo è stato individuato allo scopo di superare il gap di competenze che impedisce un'interazione professionale sia pure a livello basilare della lingua straniera, in particolar modo nella comprensione scritta. I contenuti prevedono di agire sulle tre aree comprensione, produzione, interazione.
- A fine corso ci si attende che il partecipante sia in grado di:
 - comprendere informazioni e istruzioni di base, leggere testi semplici ed e-mail semplici (Comprensione)
 - descrivere la propria azienda e fornire informazioni e spiegazioni di base, scrivere e-mail semplici (Produzione)
 - conversare di contesti generali e professionali in modo semplice con interlocutore disposto a collaborare.
- **Durata: 40 ore**



MIGLIORARE LE COMPETENZE LINGUISTICHE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza linguistica relativa alla produzione orale necessaria a trasferire la conoscenza delle categorie della produzione orale, suddivise in tre macro-funzioni (interpersonale, transizionale, valutativa) e in due generi più circoscritti: "Discorsi rivolti a un pubblico" e "Annunci pubblici". Il fabbisogno formativo è stato individuato allo scopo di superare il gap di competenze che impedisce un'interazione professionale della lingua straniera, in particolar modo nella comprensione e nella produzione orale.
- Nel livello intermedio le aree di intervento formativo linguistico sono atte a sviluppare, attraverso strutture funzioni e lessico, le capacità di:
 - descrivere informazioni personali e lavorative, e la capacità di formulare opinioni e progetti (produzione)
 - scambiare, controllare e confermare informazioni in situazioni di routine e partecipare a conversazioni (interazione)
 - capire i punti principali e i dettagli specifici in riunioni, presentazioni e al telefono quando l'argomento è familiare e l'oratore è chiaro (Comprensione)
 - riuscire a trovare e comprendere informazioni in testi semplici e relativi al lavoro, ad es. istruzioni, rapporti e corrispondenza, e-mail e in generale testi pubblicati quando l'argomento è familiare e la lingua è di routine.
- **Durata: 32 ore**



PADRONEGGIARE LA LINGUA

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza linguistica relativa alle strategie di produzione necessaria a sviluppare le strategie della comunicazione seguendo l'approccio classico delle strategie della comunicazione interlinguistica: pianificazione, esecuzione, controllo e riparazione.

Il fabbisogno formativo è stato individuato allo scopo di superare il gap di competenze che impedisce un'interazione professionale avanzata della lingua straniera, in particolar modo nell'interazione orale con uno o più soggetti.

- I contenuti del corso avanzato di 24 ore prevedono di agire principalmente sull'area dell'Interazione programmando i contenuti con strutture e funzioni atte a portare il discente a:
 - esprimersi in modo fluente e spontaneo e ad usare il linguaggio in modo flessibile ed efficace nella maggior parte delle situazioni sociali e lavorative, ad esempio riunioni e/o trattative delicate;
 - mettere in relazione il suo contributo in una discussione o meeting con quello di altri relatori;
 - produrre corrispondenza e testi precisi, ben strutturati, dettagliati e lunghi su argomenti complessi, utilizzando una gamma di modelli organizzativi, linguaggi e stili diversi appropriati per il lettore.
 - seguire un'ampia gamma di discorsi più lunghi e impegnativi su argomenti familiari e non familiari e riconoscere il significato sia implicito che esplicito anche quando il linguaggio non è strutturato in modo chiaro;
 - leggere in dettaglio e comprendere testi lunghi e complessi su argomenti familiari e non.

- **Durata: 20 ore**

DIGITALIZZAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

**ELEMENTI DI BASE
DEL CODING E
DEL PENSIERO
COMPUTAZIONALE**

PAG. 34

**INTELLIGENZA
EMOTIVA E
GESTIONE DELLO
STRESS**

PAG. 35

**IL POTERE DELLA
NEGOZIAZIONE:
COME OTTENERE
RISULTATI
CONCRETI E
DURATURI**
PAG. 35

**WORK-LIFE
BALANCE PER
IL BENESSERE
LAVORATIVO**

PAG. 36

**EFFICACIA
RELAZIONALE: LE
CHIAVI PER UNA
COMUNICAZIONE
AUTENTICA E
VINCENTE**
PAG. 36

**LA RELAZIONE CON I
CLIENTI: CUSTOMER
RELATIONSHIP
MANAGEMENT**

PAG. 37

**COMPORAMENTO
ASSERTIVO E
COMUNICAZIONE
EFFICACE**

PAG. 37

**TEAM WORKING:
SAPER LAVORARE
IN GRUPPO**

PAG. 21

**IL VALORE
DELL'INCLUSIONE**

PAG. 22

**PENSIERO CRITICO
E CREATIVO**

PAG. 24

**PEOPLE
MANAGEMENT:
COME GESTIRE E
MOTIVARE I PROPRI
COLLABORATORI**

PAG. 24

**CHANGE
MANAGEMENT**

PAG. 25

**ONBOARDING
STRATEGICO IN
AZIENDA**

PAG. 25

**SVILUPPARE LE
COMPETENZE
DANDO VALORE
ALL'ESPERIENZA**

PAG. 26

ELEMENTI DI BASE DEL CODING E DEL PENSIERO COMPUTAZIONALE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza "A3 - Valutare, riflettere criticamente, formulare giudizi" Riflessioni e valutazioni critiche in contesti del mondo reale che richiedono:
 - di valutare la sensatezza di una soluzione o di parte di essa per risolvere il problema. Ciò include anche il considerare l'adeguatezza di stime e/o il grado di accuratezza richiesto;
 - di comprendere le implicazioni del mondo reale delle soluzioni generate mediante metodi matematici, al fine di riflettere e formulare giudizi in maniera critica sul modo in cui i risultati andrebbero perfezionati o applicati;
 - di utilizzare argomentazioni di carattere matematico per formulare, difendere o contestare decisioni e/o giudizi;
 - di considerare norme e influenze sociali, oltre a vincoli di ordine fisico, nel momento in cui si valuta la validità o l'efficacia di una soluzione matematica a un problema del mondo reale;
 - di riflettere sulle argomentazioni e sui processi matematici utilizzati, illustrando e giustificando i risultati;
 - di identificare e valutare i limiti connessi alla risoluzione di alcuni problemi del mondo reale.

- Il corso introduce i principi base della programmazione e guida i partecipanti ad applicarli intuitivamente per trovare soluzioni generali a problemi quotidiani, senza l'uso del computer. Il corso non avvia alla programmazione, ma ne sfrutta gli strumenti metodologici per stimolare l'applicazione pratica del pensiero computazionale, abilità trasversale che offre supporto alla creatività costruttiva e alla comprensione degli aspetti computazionali delle attività quotidiane.

- **Durata: 20 ore**

INTELLIGENZA EMOTIVA E GESTIONE DELLO STRESS

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa all' autoregolazione per insegnare ai partecipanti a essere consapevoli e a gestire le emozioni, i pensieri e i comportamenti. Il corso mira a sviluppare la capacità di riconoscere, comprendere e gestire le proprie emozioni, nonché quelle degli altri, al fine di migliorare la comunicazione, la collaborazione e il benessere lavorativo.
- I partecipanti acquisiranno strumenti pratici per affrontare situazioni stressanti in modo efficace, riducendo l'impatto emotivo e migliorando la resilienza. Il programma include tecniche di rilassamento, mindfulness e strategie per migliorare l'autocontrollo, favorendo un ambiente di lavoro più sereno e produttivo.
- **Durata: 20 ore**

IL POTERE DELLA NEGOZIAZIONE: COME OTTENERE RISULTATI CONCRETI E DURaturi

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa alla flessibilità al fine di sviluppare le capacità di gestire transizioni e incertezze e di affrontare le sfide. Obiettivo sarà quello di fornire ai dipendenti le competenze e le strategie necessarie per condurre negoziazioni efficaci, migliorando la capacità di raggiungere accordi vantaggiosi per l'azienda, mantenendo al contempo relazioni positive e durature con i clienti, i fornitori e gli altri stakeholder.
- Il corso si concentrerà sullo sviluppo di abilità comunicative, tecniche di persuasione, gestione delle obiezioni e risoluzione dei conflitti, al fine di massimizzare i risultati delle trattative in contesti diversi e complessi.
- **Durata: 24 ore**

WORK-LIFE BALANCE PER IL BENESSERE LAVORATIVO

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa al benessere per diffondere la consapevolezza che sia importante per i lavoratori ricercare soddisfazione nella vita, curare la propria salute fisica, mentale e sociale e adottare uno stile di vita sostenibile.

L'obiettivo del corso è supportare i lavoratori a costruire, attraverso un processo partecipativo e in un'ottica di responsabilità sociale, un contesto lavorativo che favorisce l'adozione di comportamenti e scelte positive per la salute. A tal fine attivano un percorso di miglioramento, fondato su una analisi di contesto che permetta l'emersione di criticità e la definizione di priorità, che prevede la messa in atto di interventi efficaci e sostenibili finalizzati a sostenere scelte salutari e contrastare fattori di rischio, oltre a promuovere la conciliazione casa – lavoro.

Durata: 24 ore

EFFICACIA RELAZIONALE: LE CHIAVI PER UNA COMUNICAZIONE AUTENTICA E VINCENTE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza sociale relativa all'empatia, comprensione delle emozioni, delle esperienze e dei valori dell'altro e capacità di fornire risposte adeguate. Rafforzare quindi la competenza in materia di cittadinanza attraverso lo sviluppo di abilità per migliorare lo stile comunicativo e di ascolto, gestendo con efficacia le emozioni. I contenuti sono sviluppati per potenziare le proprie capacità comunicative, imparare le regole dell'ascolto attivo, gestire un processo di autovalutazione del proprio livello di assertività, implementare tecniche di gestione dei conflitti.
- Alla fine del percorso formativo saranno gettate le fondamenta per costruire un personale piano di sviluppo per migliorare i rapporti interpersonali stabilendo relazioni di reciproca fiducia che permettano di evitare il conflitto e sviluppare reti di relazioni e utilizzabili per il miglioramento personale (networking).

■ **Durata: 20 ore**

LA RELAZIONE CON I CLIENTI: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza sociale relativa alla comunicazione al fine di sviluppare strategie comunicative pertinenti e di codici e strumenti specifici a seconda del contesto e dei contenuti

Il fabbisogno formativo è stato individuato per superare il gap di competenze che può impedire di pianificare efficacemente, mettere in atto e valutare le decisioni finanziarie nel corso del tempo.

- Obiettivo sarà quello di fornire ai dipendenti le competenze e gli strumenti necessari per gestire e sviluppare relazioni durature e di valore con i clienti, attraverso l'adozione di pratiche di Customer Relationship Management (CRM). Il corso si concentrerà sulla creazione di esperienze positive per il cliente, migliorando la fidelizzazione,
- la gestione delle interazioni e l'utilizzo di strumenti tecnologici per ottimizzare le strategie di relazione, al fine di massimizzare la soddisfazione e il valore complessivo per l'azienda.

Durata: 24 ore

COMPORAMENTO ASSERTIVO E COMUNICAZIONE EFFICACE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza sociale relativa alla comunicazione per imparare ad usare strategie comunicative pertinenti e di codici e strumenti specifici a seconda del contesto e dei contenuti.

Rafforzare quindi la competenza in materia di cittadinanza attraverso lo sviluppo di abilità per migliorare lo stile comunicativo e di ascolto, gestendo con efficacia le emozioni.

- Il corso mira a sviluppare la capacità di comunicare in modo chiaro e rispettoso, migliorando la gestione dei conflitti, potenziando la fiducia in sé e applicando tecniche pratiche di ascolto attivo, linguaggio non verbale e gestione delle emozioni per migliorare le relazioni interpersonali e professionali.

- **Durata: 20 ore**

TEAM WORKING: SAPER LAVORARE IN GRUPPO

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza sociale relativa alla collaborazione" sviluppando le abilità che permettono di impegnarsi nell'attività di gruppo e nel lavoro di squadra riconoscendo e rispettando gli altri.
- Il corso esplora i processi che stanno dietro alla creazione, al funzionamento ed al mantenimento di un team e fornisce le tecniche per trasformare il proprio gruppo di lavoro in un team affiatato e performante.
Rafforzare quindi la competenza imprenditoriale attraverso lo sviluppo di abilità necessarie per comprendere e declinare gli obiettivi di gruppo. A fine corso ci si attende che il partecipante sia in grado di comprendere le dinamiche di gruppo, acquisire spirito di appartenenza e di condividere obiettivi.
- **Durata: 20 ore**

IL VALORE DELL'INCLUSIONE

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza sociale relativa alla collaborazione e promuove il tema dell'inclusione all'interno delle aziende. Oggi più che mai, le aziende sono luoghi dove coesistono contesti multietnici, multinazionali e multigenerazionali. E' necessario, dunque, affrontare tutta una serie di argomenti complessi e trarne valore per una trasformazione sostenibile delle imprese. Le pratiche e le strategie DEI (Diversity, Equity , Inclusion) devono rappresentare il cuore dei nuovi modelli di governance, HR e leadership di un'azienda.
- Il corso offre ai partecipanti gli strumenti e le competenze per affrontare e rispondere alle istanze proposte dal nuovo contesto aziendale. Anzitutto, è necessario introdurre e definire la DEI nelle sue singole componenti: diversità, equità e inclusione. Occorre poi approfondire perché la DEI possa rappresentare un'opportunità e sia oggi un imperativo non più trascurabile. Un altro punto da affrontare è quello della cultura dell'inclusione e come si possa sviluppare nella propria azienda. Il corso offre poi esempi e strumenti per favorire la collaborazione tra i lavoratori e analizzare la qualità dell'organizzazione. Vi è poi una sezione dedicata alla comunicazione, al linguaggio inclusivo e la cura del brand identity in chiave inclusiva.
- **Durata: 24 ore**



PENSIERO CRITICO E CREATIVO

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza relativa al pensiero critico per insegnare ai partecipanti a fare valutazioni di informazioni e argomentazioni a supporto di conclusioni ragionevoli e sviluppo di soluzioni innovative. Il percorso è progettato per sviluppare la capacità di analizzare, valutare e risolvere problemi in modo innovativo e razionale.
- I partecipanti apprenderanno come applicare tecniche di pensiero critico per esaminare informazioni e argomentazioni, identificare pregiudizi e assumere decisioni consapevoli. Inoltre, si lavorerà sullo sviluppo del pensiero creativo, promuovendo l'adozione di approcci originali e fuori dagli schemi per affrontare le sfide quotidiane. Il programma include esercitazioni pratiche, discussioni di gruppo e attività che incoraggiano l'apertura mentale, il problem solving e l'inventiva.
- **Durata: 20 ore**



PEOPLE MANAGEMENT: COME GESTIRE E MOTIVARE I PROPRI COLLABORATORI

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare ad ispirare ed entusiasmare i soggetti interessati. Ottenere il supporto necessario per raggiungere risultati di valore. Dimostrare capacità di comunicazione efficace, persuasione, negoziazione e leadership.
- Durante il percorso formativo verranno descritti i contenuti e le tecniche più efficaci per implementare un modello di gestione delle risorse umane in azienda: comunicare in modo efficace gli obiettivi condivisi, la valutazione delle prestazioni, come gestire i colloqui di feedback, incentivi e motivazione per il raggiungimento degli obiettivi e come impostare un modello organizzativo innovativo in azienda. Alla fine del percorso formativo verranno forniti ai partecipanti le competenze e gli strumenti per costruire ed implementare un sistema di gestione delle risorse umane per obiettivi.
- **Durata: 24 ore**

STRUMENTI PER ALLENARE LA LEADERSHIP

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare ad ispirare ed entusiasmare i soggetti interessati. Ottenere il supporto necessario per raggiungere risultati di valore. Dimostrare capacità di comunicazione efficace ,persuasione, negoziazione e leadership. Il corso esplora strumenti pratici per sviluppare le competenze di leadership. Un aspetto fondamentale è l'autoconsapevolezza, che aiuta i leader a conoscere le proprie emozioni e forze, migliorando le decisioni e la gestione delle sfide.
- La comunicazione efficace è un altro strumento essenziale: un leader deve saper ascoltare, esprimere chiaramente le proprie idee e costruire fiducia attraverso la comunicazione non verbale. Il pensiero strategico consente di anticipare le sfide e prendere decisioni a lungo termine, mentre il coinvolgimento del team è cruciale per mantenere alta la motivazione e il coinvolgimento.
- **Durata: 20 ore**

CHANGE MANAGEMENT

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di insegnare ai partecipanti ad avviare processi che creano valore. Raccogliere le sfide. Agire e lavorare in modo indipendente per raggiungere gli obiettivi, mantenersi fedeli alle intenzioni e svolgere i compiti previsti.
 - Il successo di un'impresa dipende dalla sua capacità di cambiare, ma il cambiamento non è mai facile quando si applica all'organizzazione aziendale. Se da una parte il cambiamento è sempre più necessario, è altresì importante riuscire a governarlo e non subirlo. Le principali difficoltà nascono dal fatto che i progetti di cambiamento hanno a che vedere con le persone e con i loro comportamenti all'interno dell'organizzazione. Di conseguenza, chi gestisce tali progetti deve operare su almeno quattro fronti disciplinari differenti, dalla psicologia dell'individuo alla psicologia sociale, dalla strategia di business ai modelli competitivi.
- La gestione efficace di tali processi è l'oggetto di questo corso, il quale offre modelli di lettura e analisi del cambiamento e propone metodologie efficaci d'intervento a diversi livelli: sistemi, processi, struttura organizzativa, meccanismi operativi, competenze e stili di management.
- **Durata: 24 ore**

ONBOARDING STRATEGICO IN AZIENDA

- L'azione formativa pone l'accento sulle strategie efficaci per strutturare l'onboarding in azienda e favorire un opportuno inserimento dei talenti da attrarre. Oltre alle tecniche di riconoscimento, sviluppo e gestione delle figure talentuose, è necessario apprendere e padroneggiare gli strumenti per introdurre nel modo migliore i talenti sul luogo di lavoro e fare sì che non si verifichi il fenomeno del turn over.
- Il corso introduce i partecipanti alle basi del talent management e alla valutazione del talento. Offre, inoltre, un sistema di strategie e pratiche per la costruzione di un percorso virtuoso per lo sviluppo delle competenze della persona talentuosa. In particolare, è affrontata e approfondita la pratica dell'onboarding in quanto di capitale importanza, poiché è il primo vero momento dove la figura di talento viene introdotta all'interno del luogo di lavoro.
- **Durata: 20 ore**

SVILUPPARE LE COMPETENZE DANDO VALORE ALL'ESPERIENZA

- L'azione formativa si pone l'obiettivo di rafforzare la competenza "E.15 In azione -Imparare dall'esperienza" -Utilizzare qualsiasi iniziativa per la creazione di valore come un'opportunità di apprendimento. Imparare con gli altri, compresi i colleghi e i mentori. Riflettere e imparare sia dal successo che dal fallimento (propri e altrui). Il percorso formativo
- si pone l'obiettivo di far conoscere ai partecipanti le metodologie, comprese l'osservazione e la sperimentazione, per identificare le problematiche e attivare i tecnicismi necessari per risolverle.

Il fabbisogno formativo è stato individuato allo scopo di superare il gap di competenze dei lavoratori e per far fronte al cambiamento affrontando al meglio le sfide competitive imposte dall'utilizzo di nuove strumentazioni; spesso la loro complessità di utilizzo richiede un'apposita preparazione, per identificare lo strumento più adatto da utilizzare nelle varie situazioni lavorative da affrontare.

- **Durata: 24 ore**

SCOPRI LA FORMAZIONE PER AZIENDE DIVISA PER CATEGORIE



...and the ...

...and the ...

...and the ...

...and the ...

...and the ...

...and the ...

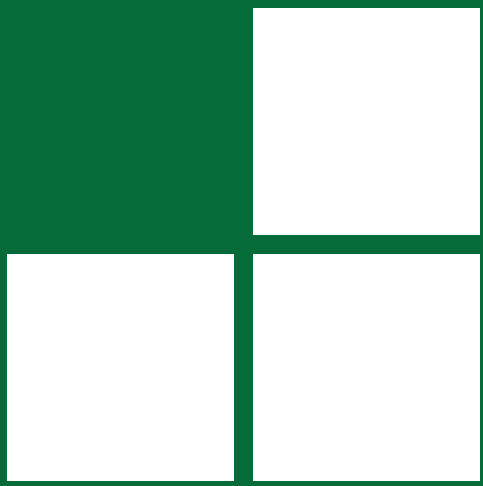
...and the ...

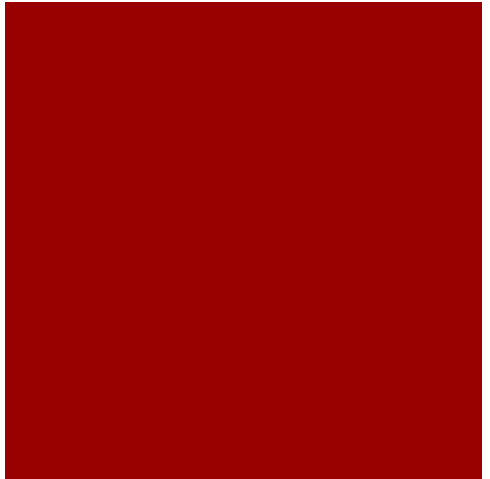
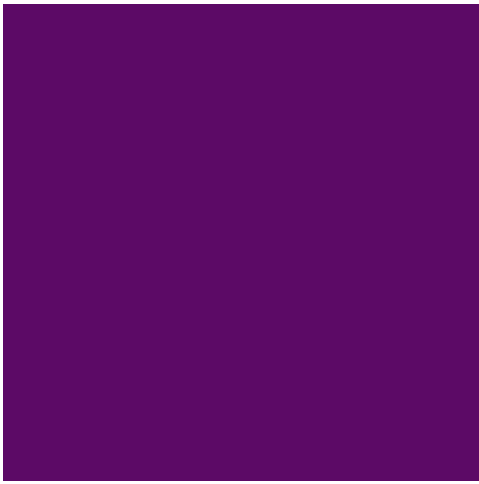
...and the ...

...and the ...

...and the ...

...and the ...





enaip
LOMBARDIA