

PERCORSO DI ALLENAMENTO DI PUBLIC SPEAKING

Strategie preziose per allenare la propria capacità di parlare in pubblico

COD: 001



PER CHI: Per tutti coloro che necessitano di allenare e affinare le proprie tecniche di comunicazione efficace in pubblico.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Maggio 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Assumere il controllo del tono e timbro di voce e della velocità dell'eloquio
- Calibrare in modo sapiente la comunicazione verbale e non verbale per focalizzarsi sull'obiettivo della presentazione/comunicazione
- Variare le presentazioni a seconda della platea
- Conoscere le tecniche legate alle slide, alternanza di parole, video e immagini
- Dare attenzione al non verbale: saper gestire lo spazio, i tempi, le pause con un atteggiamento di apertura nei confronti del pubblico
- Utilizzare delle domande pertinenti per coinvolgere il pubblico e per evitare di cadere in una comunicazione di coppia (ping-pong)
- Avere padronanza di gestione degli stati emotivi per raggiungere la sintonia con l'audience.

METODOLOGIA:

La metodologia di apprendimento prevede l'alternanza continua tra momenti di sapere, saper essere e saper fare, che permetteranno alla persona di poter essere e divenire. Si offre l'opportunità **di godere dei vantaggi e della condivisione del gruppo mentre si vive la sfida con se stessi, affiancando a momenti conoscitivi, momenti di esercitazione e di esperienza pratica** mediante la simulazione di casi e role-playing, questionari di auto-check, strumenti audio-visivi, esercitazioni videoriprese, etc.

FORMAZIONE SPECIALISTICA SUL PROCESSO DI SELEZIONE

*Conseguire una gestione efficace ed organizzata
del personale aziendale*

COD: 002



PER CHI: Direzione generale, Direzione Risorse Umane, Responsabili di Funzione, impiegati ufficio Risorse Umane e chiunque abbia la necessità di acquisire competenze specialistiche certificate e strumenti pratici per la gestione e sviluppo delle Risorse Umane.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:



L'obiettivo principale della form-azione "Tools" Profexa è dare alle persone che si occupano di Risorse Umane nelle aziende strumenti pratici e concreti da poter utilizzare e mettere in campo quotidianamente per lo sviluppo del personale aziendale.

In questo modulo il focus è quello di dotare di competenze teorico- pratiche i partecipanti rispetto a quanto necessario a livello di tecniche e modalità comportamentali per lo svolgimento efficace del processo di selezione:

- "Misurazione" del potenziale produttivo dei candidati
- Individuare l'idoneità di persone attraverso le loro qualità attuali e potenziali, a svolgere un lavoro con soddisfazione delle persone stesse e dell'organizzazione
- Risparmiare tempo nella ricerca dei candidati, evitare brutte sorprese una volta inseriti, condurre colloqui mirati per comprendere e approfondire le eventuali criticità dei candidati.
- comprendere le reali capacità, le vere attitudini e potenzialità delle persone che abbiamo di fronte a noi.

METODOLOGIA:

Le modalità operative saranno centrate su un allenamento tridimensionale che consenta non soltanto di **conoscere e apprendere nuovi comportamenti** bensì di **sentirli e viverli** in prima persona per poi **allenarsi nella ripetizione continua dello stesso comportamento**. In altre parole si privilegerà la **metodologia deduttiva "dal fare al sapere", "dalla pratica alla teoria"** per infondere in ogni persona l'essenza di un comportamento, per **allenarla** tramite la **ripetizione del comportamento** e **ricondividerne con il gruppo** gli aspetti salienti che creano ancoraggio.

Profexa utilizza **strumenti all'avanguardia, metodologie efficaci**, che permettono di **"misurare" aldilà del colloqui quanto "vale" veramente chi abbiamo di fronte.**

CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA PER CERTIFICAZIONE KHC DI POTENTIAL DEVELOPMENT ANALYSER JUNIOR

Certifica le tue competenze HR!

COD: 003



PER CHI: Per tutti coloro che hanno svolto un'esperienza lavorativa di almeno un anno (se in possesso di laurea) o di due anni (se in possesso di diploma) in ruoli tecnici, manageriali o professionali presso Enti, aziende, studi professionali ecc... non obbligatoriamente relativi ad attività specifiche nella valutazione ed analisi del potenziale (Human Resources).

Durata: 24 ore (3 giornate di formazione con trainer specializzati)

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Maggio 2019

N° minimo di partecipanti: 5



OBIETTIVI:

L'obiettivo principale della **Form-Azione tecnica Profexa** è dare alle persone che si occupano di Risorse Umane **strumenti pratici e concreti** da poter utilizzare quotidianamente per lo sviluppo del personale.

In questo modulo il focus è centrato sull'acquisizione di competenze **professionali certificate** rispetto alle attività di analisi del potenziale attitudinale e nello specifico su:

- Metodologie di analisi e valutazione del potenziale dei collaboratori attraverso l'utilizzo del PET (Potential Evaluation Test) per la selezione
- Interpretazione a livello sistemico delle variabili attitudinali
- Processo decisionale delle risorse da inserire di analisi con calcolo di probabilità di successo nel breve, medio-lungo periodo
- Identificazione delle aree di miglioramento professionale/del potenziale attitudinale, rispetto alla posizione professionale del collaboratore e aspettative di scenari futuri individuali/organizzativi.

METODOLOGIA:

La metodologia di apprendimento prevede l'alternanza continua tra momenti di sapere, saper essere e saper fare; affiancando a momenti conoscitivi, momenti di esercitazione e di esperienza pratica mediante simulazioni.

Sarà possibile svolgere un **esame finale** presso l'ente di certificazione esterno KHC in seguito al quale sarà rilasciato un attestato di certificazione di competenze HR, la certificazione ha durata triennale ed è rinnovabile ed ha un costo di 300 euro + IVA per il primo anno.



STRUMENTI DI ANALISI E VALUTAZIONE: JOB ANALYSIS e MAPPATURA DELLE COMPETENZE



Costruisci i percorsi per far crescere il tuo team!

COD: 004

PER CHI: Direzione generale, Direzione Risorse Umane, Responsabili di Funzione, impiegati ufficio Risorse Umane e chiunque abbia la necessità di acquisire competenze specialistiche certificate e strumenti pratici per la gestione e sviluppo delle Risorse Umane.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:



L'obiettivo principale della **Form-Azione "Tools" Profexa** è dare alle persone che si occupano di Risorse Umane nelle aziende strumenti pratici e concreti da poter utilizzare e mettere in campo quotidianamente per lo sviluppo del personale aziendale.

In questo modulo il focus è centrato sulla costruzione della Job Analysis, primo step per la creazione di un sistema di bilancio delle competenze, i cui obiettivi principali sono:

- Creare un sistema di valutazione e sviluppo del personale per processi, coerente con gli obiettivi di sviluppo e di consolidamento della Direzione. Il tutto nel rispetto della logica per processi definita dal Sistema di Gestione per la Qualità.
- Dotarsi di un sistema operativo semplice e facilmente ripetibile, per la gestione e lo sviluppo del personale.
- Creare un sistema che diffonda concretamente una cultura alla valutazione e al miglioramento continuo come valorizzazione
- Analizzare per ciascun ruolo professionale la presenza o meno dei requisiti minimi posseduti dal personale per ricoprire efficacemente tale ruolo e individuare le aree di sviluppo professionale/personale.
- Ottenere la "mappatura delle posizioni/prestazioni/potenziale" del personale interno, al fine di prevedere gli spostamenti e le crescite professionali, in modo da ottimizzare e motivare il personale presente e contemporaneamente impostare eventuali piani preventivi di ricerca.
- Dotare tutti i ruoli di responsabilità di un medesimo stile e processo aziendale per la gestione e valutazione dei propri collaboratori, rispetto a chiari obiettivi aziendali.

METODOLOGIA:

Il focus del modulo formativo è centrato sulla costruzione della Job Analysis, primo step per la creazione di un sistema di bilancio delle competenze. Durante il percorso di formazione sarà consegnato il kit di materiali (manuali, moduli, procedure, ecc.) necessari per l'attività e per l'applicazione in azienda delle competenze acquisite.

PERCORSO DI ALLENAMENTO IN COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Comunicare per costruire insieme

COD: 005



PER CHI : Per tutti coloro che sentono la necessità di essere più efficaci nel portare avanti le proprie idee, per coloro che ricoprono ruoli in cui è necessario farsi ascoltare ed essere partecipativi e facilitatori di consenso. Per chi desidera il passaggio da una comunicazione piacevole e che “informa” ad una comunicazione convincente, coinvolgente e capace di spingere gli altri al cambiamento.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Maggio 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Interiorizzare le principali modalità comportamentali e “tecniche” alla base di qualsiasi processo comunicativo
- Essere in grado di individuare una strategia di comunicazione
- Allenare la capacità di un ascolto attivo inteso come un cambiamento di prospettiva realizzabile attraverso l’apertura all’altro e la sospensione del giudizio
- “Chi è l’interlocutore”: riconoscerlo per assumere strategie comunicative comuni e condivise
- Acquisire la capacità di comunicare il valore, la preziosità del messaggio, la costruzione di *ponti di unione alla diversità* per ridurre le distanze tra gli interlocutori
- Saper gestire gli aspetti non verbali: linguaggio del corpo, espressioni facciali, prosodia
- Attivare comunicazioni assertive
- Utilizzare la comunicazione come “arte” di ascolto attivo e di orientamento per lavorare in squadra e allenarsi ai confronti costruttivi, uscendo dalla logica del conflitto per allargarsi a possibilità win to win
- Creare l’Argomentazione: contenuti, obiezioni, risposte
- Imparare ad essere Proattivi e non solo Reattivi

METODOLOGIA:

La metodologia di apprendimento prevede l’alternanza continua tra momenti di sapere, saper essere e saper fare, che permetteranno alla persona di poter essere e divenire. Si offre l’opportunità **di godere dei vantaggi e della condivisione del gruppo mentre si vive la sfida con se stessi, affiancando a momenti conoscitivi, momenti di esercitazione e di esperienza pratica** mediante la simulazione di casi e role-playing, questionari di auto-check, strumenti audio-visivi, esercitazioni videoriprese, etc.

PERCORSO DI ALLENAMENTO SULLA COMUNICAZIONE EFFICACE

*Parlare la stessa lingua non basta...
per arrivare all'altro!*

COD: 006



PER CHI: Per tutti coloro che necessitano, per ruolo professionale e/o per l'esigenza di potenziare un proprio aspetto comportamentale legato alla comunicazione, di un allenamento base alle tecniche comunicative. Anche per non esperti.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Conoscere le 3 componenti della comunicazione efficace: informativa, emotiva e relazionale
- Potenziare e allenare la ricerca di armonia tra i canali utilizzati come leva vincente per una comunicazione efficace
- Allenare la capacità di un ascolto attivo inteso come un cambiamento di prospettiva realizzabile attraverso l'apertura all'altro e la sospensione del giudizio
- Fare spazio ad un confronto costruttivo in cui ciò che l'altro esprime è una verità da integrare alla propria, attraverso un processo di rielaborazione e duplicazione
- Potenziare l'uso e la capacità di fare le "domande giuste" al fine di sondare la realtà per guardare il mondo con le "lenti" altrui
- Vivere la comunicazione come condivisione delle conoscenze, dei pensieri e delle emozioni in un'ottica di riconoscimento del valore e dell'importanza di ognuno

METODOLOGIA:

Le modalità operative saranno centrate su un allenamento tridimensionale che consenta non soltanto di **conoscere e apprendere nuovi comportamenti** bensì di **sentirli e viverli** in prima persona per poi **allenarsi nella ripetizione continua dello stesso comportamento**. In altre parole si privilegerà la **metodologia deduttiva "dal fare al sapere", "dalla pratica alla teoria"** per infondere in ogni persona l'essenza di un comportamento, per **allenarla** tramite la **ripetizione del comportamento e ricondividerne con il gruppo** gli aspetti salienti che creano incoraggiamento.

TEAMWORK PERCORSO DI ALLENAMENTO PER LA CREAZIONE DI UNO SPIRITO DI SQUADRA

*Il team come moltiplicatore e catalizzatore
di potenziali di successo*

COD: 007



PER CHI: Per tutti coloro che hanno la necessità di allenare le proprie capacità comportamentali a livello di Comunicazione, di lavoro in Team e di stili di azione collaborativi, mirati a sviluppare e potenziare senso e rotte comuni e condivise per raggiungere gli obiettivi fluidi e flessibili delle sfide attuali.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Creare stili comunicativi efficaci e circolari per la diffusione rapida delle informazioni
- Passaggio da modalità relazionali individuali a quelle di gruppo
- “Sapere, per poter vedere e per poter gestire”: imparare cosa sono e come si creano le dinamiche di gruppo per poterle poi gestire al meglio, trasformando in costruttive le dinamiche distruttive;
- Modelli interpretativi delle dinamiche plurali: come “essere” un team collaborativo
- Leadership circolante: potenzialità e ricchezza della diversità se utilizzata nel modo appropriato: cultura alla risoluzione dei problemi
- Tipologie gruppi e modalità di gestione e organizzazione
- Processi mentali necessari per l’analisi dei processi lavorativi e delle aree di contatto professionali: esempi pratici

METODOLOGIA:

La metodologia di apprendimento prevede l’alternanza continua tra momenti di sapere, saper essere e saper fare, che permetteranno alla persona di poter essere e divenire. Si offre l’opportunità di **godere dei vantaggi e della condivisione del gruppo mentre si vive la sfida con se stessi, affiancando a momenti conoscitivi, momenti di esercitazione e di esperienza pratica** mediante la simulazione di casi e role-playing, questionari di auto-check, strumenti audio-visivi, esercitazioni videoriprese, etc.

TIME MANAGEMENT PERCORSO DI ALLENAMENTO SULLA GESTIONE DEL TEMPO

*E se scoprissi di avere più tempo
per tutte le mie attività?*

COD: 008



PER CHI:. Per tutti coloro che vogliono potenziare le proprie abilità di gestione efficace del tempo.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Maggio 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Innescare un processo di cambiamento della propria visione della gestione del tempo, allargando lo scenario e passando dalla concezione di tempo lineare e statico ad una dimensione dinamica e di simultaneità
- Allenare la propria capacità di anticipazione e pianificazione attraverso il potenziamento della sfera di influenzamento dell'ambiente e delle risorse a disposizione
- Gestire il tempo in termini di investimento per il futuro
- Essere efficienti per aumentare le probabilità di essere efficaci: svolgere al meglio le proprie attività per ridurre al minimo il rischio di ripetere le cose
- Imparando ad orientarsi tra urgenza ed importanza ed espandere la nostra "zona di influenzamento" come estensione del tempo

METODOLOGIA:

Le modalità operative saranno centrate su un allenamento tridimensionale che consenta non soltanto di **conoscere e apprendere nuovi comportamenti** bensì di **sentirli e viverli** in prima persona per poi **allenarsi nella ripetizione continua dello stesso comportamento**.

In altre parole si privilegerà la **metodologia deduttiva "dal fare al sapere", "dalla pratica alla teoria"** per infondere in ogni persona l'essenza di un comportamento, per **allenarla** tramite la **ripetizione del comportamento** e **ricondividerne con il gruppo** gli aspetti salienti che creano ancoraggio.

PERCORSO DI ALLENAMENTO SULLA LEADERSHIP

STEP 1 - LEADERSHIP BASE *Self Leadership*

COD: 009



PER CHI: Per tutte le persone che in azienda sono state individuate come quella che più hanno la necessità di potenziare la propria capacità di raggiungere obiettivi.

Non necessariamente per ruoli manageriali o per persone che abbiano collaboratori da gestire/valorizzare, ma, più in generale, per chi desidera potenziare la leadership di se stesso.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

Prima di cambiare/influenzare/orientare l'esterno e le relazioni con gli altri sulla base di ciò che vorremmo, è indispensabile partire da noi stessi: si partirà dal "potenziamento" di sé stessi tramite il **percorso di Self Leadership**.

- L'origine dell'Autostima: quali modalità per aumentarla e migliorarla
- Auto percezione della propria figura professionale e aspettative di percezione da parte degli altri
- Legami tra percezione di sé stessi, autostima e motivazione/progettualità ed azioni
- Come essere centrati (assertivi): distinzione e gestione chiara tra fatti ed emozioni
- Imparare ad essere Proattivi e non solo Reattivi

... Si passerà poi all'imparare a comunicare efficacemente:

- Processi e meccanismi percettivi di realtà e dei processi comunicativi
- Check delle proprie capacità comunicative: punti di forza e punti migliorabili
- L'ascolto attivo: differenza tra sentire ed ascoltare; interpretare, valutare e rispondere al messaggio
- La gestione degli aspetti non verbali: mimica, linguaggio del corpo, la gestione dello spazio, la voce (il tono, il volume, ecc.)
- Chi sono gli interlocutori di riferimento: riconoscerli per assumere adeguate strategie comunicative
- Assertività: come essere centrati e attivare una distinzione e una gestione chiara tra fatti ed emozioni
- Tecniche e metodologie: comunicazione come azione verso obiettivi

METODOLOGIA:

Le modalità operative saranno centrate su un allenamento tridimensionale che consenta non soltanto di **conoscere e apprendere nuovi comportamenti** bensì di **sentirli e viverli** in prima persona per poi **allenarsi nella ripetizione continua dello stesso comportamento**. In altre parole si privilegerà la **metodologia deduttiva "dal fare al sapere", "dalla pratica alla teoria"** per infondere in ogni persona l'essenza di un comportamento, per **allenarla** tramite la **ripetizione del comportamento e ricondividerne con il gruppo** gli aspetti salienti che creano ancoraggio.

PERCORSO DI ALLENAMENTO SULLA LEADERSHIP

STEP 2 - GESTIONE COLLABORATORI

COD: 010 (propedeutico a COD: 009)



PER CHI: Per tutti coloro che hanno già affrontato almeno un percorso di Leadership Base e desiderano un potenziamento delle proprie capacità di influenzamento sull'ambiente, e di crescita dei propri collaboratori diretti e indiretti; persone che abbiano collaboratori da gestire/valorizzare.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Utilizzare i diversi canali comunicativi e un' enfasi adeguata alla visione da trasmettere e alla tipologia di interlocutore
- Comprendere e conoscere la complessità "dell'essere umano": non è possibile gestire efficacemente ciò che non si conosce!
- Imparare ad utilizzare strumenti conoscitivi/operativi per l'impostazione di uno stile di gestione dell'organizzazione del lavoro e dei collaboratori sulla base di processi di delega efficaci
- Favorire la diffusione di una cultura d'impresa condivisa e comune che permetta di muoversi affiatati verso la meta e la crescita continua
- Individuare gli "obiettivi comportamentali desiderati"
- I principali strumenti di gestione delle risorse umane: esempi pratici
- Tecniche di gestione pratica di: gruppi di lavoro, gruppi progetto, riunioni, ecc.
- Rispettare e far rispettare i ruoli e le responsabilità
- Sollecitare dei feedback (pretendere, far avere, dare)
- Leadership e processo di delega delle decisioni/obiettivi (cosa, a chi e come)
- Programmazione, gestione e controllo della delega: la valutazione delle potenzialità, l'assegnazione degli incarichi ed i momenti di verifica
- Assegnare un incarico
- Affrontare un conflitto

METODOLOGIA:

La metodologia di apprendimento prevede l'alternanza continua tra momenti di sapere, saper essere e saper fare, che permetteranno alla persona di poter essere e divenire. Si offre l'opportunità **di godere dei vantaggi e della condivisione del gruppo mentre si vive la sfida con se stessi, affiancando a momenti conoscitivi, momenti di esercitazione e di esperienza pratica** mediante la simulazione di casi e role-playing, questionari di auto-check, strumenti audio-visivi, esercitazioni videoriprese, etc.

PERCORSO DI ALLENAMENTO SULLA LEADERSHIP

STEP 3 - LEADERSHIP AVANZATA

COD: 011 (propedeutico a COD: 009 e 010)



PER CHI: Titolari, Manager, Responsabili a stretto contatto con la Direzione aziendale che abbiano già affrontato i percorsi di Leadership Base e Gestione Collaboratori e desiderino un potenziamento delle proprie capacità di formulare e trasmettere obiettivi strategici e le rotte legate alla Vision aziendale.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Proseguire con il “potenziamento” del proprio SÈ e parallelamente lavorare sull’influenzamento di ciò che sta fuori da sé stessi (l’ambiente che è fatto di cose, eventi e persone) per portarlo ad obiettivo
- Potenziare la propria capacità strategica e di visione a lungo termine per prevedere e anticipare soluzioni a possibili complessità. Presidiare “i mari di mezzo” attraverso un percorso di fortificazione delle proprie capacità, coordinate a quelle altrui per poter avanzare verso obiettivi comuni
- Riconoscere e valorizzare il potenziale altrui e della squadra come amplificatore del proprio successo. Uscire da un’ottica individualistica per aprirsi a decisioni a rischio calcolato e a vantaggio collettivo
- Imparare ad essere Leader nel Team (Individuare il proprio stile di leadership; come creare un proprio staff/team di collaboratori; come essere il facilitatore di una cultura Team-oriented...)
- Come esercitare influenza sul proprio ambiente e agire utilizzando una comunicazione autorevole e orientata a raggiungere i propri obiettivi
- Miglioramento continuo: per realizzare questo obiettivo si introdurrà anche il potenziamento dell’abilità della Leadership plurale (aumentare autonomia al successo della propria squadra)
- Potenziare Allenatore ed Atleta alla dinamica plurale vincente ed alla co-responsabilità . Allenare le abilità comunicative e identificative degli aspetti di Vision e Mission aziendale. Passaggio dal “leader che tira il suo gruppo” al “leader che orienta i gruppi” al “leader che sprigiona i potenziali altrui e allena la fiducia sugli scenari futuri”

METODOLOGIA:

Le modalità operative saranno centrate su un allenamento tridimensionale che consenta non soltanto di **conoscere e apprendere nuovi comportamenti** bensì di **sentirli e viverli** in prima persona per poi **allenarsi nella ripetizione continua dello stesso comportamento**. In altre parole si privilegerà la **metodologia deduttiva “dal fare al sapere”, “dalla pratica alla teoria”** per infondere in ogni persona l’essenza di un comportamento, per **allenarla** tramite la **ripetizione del comportamento e ricondividerne con il gruppo** gli aspetti salienti che creano ancoraggio.

PERCORSO DI ALLENAMENTO SULLE TECNICHE DI CUSTOMER SERVICE E GESTIONE EFFICACE CLIENTE

Vincere insieme per continuare a scegliersi

COD: 012



PER CHI: Per tutti coloro che vogliono allenarsi a prendersi cura dei propri clienti attraverso la soddisfazione continuativa dei loro bisogni.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Acquisire le principali tecniche e modalità comunicative-comportamentali necessarie per l'attivazione di strategie di Customer Service, quindi di una mirata ed efficace attenzione all'assistenza e fidelizzazione del cliente
- Aumentare le proprie abilità comunicative e comportamentali nell'ottica di messaggi chiari, incisivi e orientati al cliente
- Accrescere le abilità verbali e non, comunicative e propositive capaci di aumentare il senso di attenzione e di fidelizzazione dei clienti effettivi e potenziali
- Sviluppare le abilità personali necessarie per creare l'impressione giusta e dimostrare ai clienti che sono importanti, confermando le promesse fatte all'atto della vendita
- Comunicare un atteggiamento di "qualità nel servizio" e "cura del cliente"
- Adottare un approccio orientato al cliente: "chi è il mio cliente", "come posso anticipare i suoi bisogni?"; "dal cosa dico al come lo dico"
- L'ascolto attivo: sentire/ascoltare, interpretare, valutare il messaggio; rispondere al messaggio utilizzando l'assertività come modalità comunicazionale per la ricerca di soluzioni negoziate
- Come ottenere ottimi risultati nella gestione delle relazioni (per ottenere la "customer satisfaction") e nella fidelizzazione dei Clienti.

METODOLOGIA:

La metodologia di apprendimento prevede l'alternanza continua tra momenti di sapere, saper essere e saper fare, che permetteranno alla persona di poter essere e divenire. Si offre l'opportunità di **godere dei vantaggi e della condivisione del gruppo mentre si vive la sfida con se stessi, affiancando a momenti conoscitivi, momenti di esercitazione e di esperienza pratica** mediante la simulazione di casi e role-playing, questionari di auto-check, strumenti audio-visivi, esercitazioni videoriprese, etc.

PERCORSO DI ALLENAMENTO IN TECNICHE DI VENDITA



*Essere generatori di sviluppo
con la soddisfazione dei desideri dei clienti*

COD: 013



PER CHI: Per tutti coloro che in azienda sentono la necessità di essere più efficaci nelle principali tecniche e modalità comunicative-comportamentali necessarie per l'attivazione di strategie di Customer Satisfaction, quindi di vendita mirata, efficace e ripetibile nel tempo.

Durata: 16 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Maggio 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

Aumentare le proprie abilità comunicative e comportamentali nell'ottica di **messaggi chiari, incisivi e orientati al cliente**. Si cercherà di accrescere quelle abilità verbali e non, comunicative e propositive capaci di aumentare il senso di attrattiva e di acquisizione dei prodotti e dei servizi proposti e offerti.

- **Auto-analisi** delle capacità comunicative e del proprio **stile di "vendita": punti di forza e punti deboli**
- Sviluppare l'abilità di **preparare un incontro**
- Ricostruzione ragionata del **rapporto operatore – cliente**: individuazione di tutti i punti di contatto, delle situazioni critiche e delle aree di possibile miglioramento
- Adottare un **approccio orientato al cliente, riconoscere l'interlocutore** per assumere strategie comunicative comuni e condivise
- **Coerenza dei messaggi con la comunicazione e l'immagine aziendale**
- **Capacità di lettura rapida e attenta delle esigenze del cliente**, con pronta attivazione dei percorsi di risposta e di domande più opportuni;
- **L'ascolto attivo**: sentire/ascoltare, interpretare, valutare il messaggio; rispondere al messaggio;
- **L'assertività** come modalità comunicativa e di **vendita veramente efficace**;
- Individuazione delle varie **fasi del "processo di vendita"** e le modalità per una loro gestione;
- La creazione dell'argomentazione idonea: **contenuti, obiezioni, risposte**;
- **Tecniche di domanda**: individuare il modo e il momento giusto per porre domande specifiche al proprio interlocutore ed ottenere risposte centrate;
- **Valutare la qualità di un incontro commerciale** appena svolto

METODOLOGIA:

La metodologia di apprendimento prevede l'alternanza continua tra momenti di sapere, saper essere e saper fare, che permetteranno alla persona di poter essere e divenire. Si offre l'opportunità **di godere dei vantaggi e della condivisione del gruppo mentre si vive la sfida con se stessi, affiancando a momenti conoscitivi, momenti di esercitazione e di esperienza pratica** mediante la simulazione di casi e role-playing, questionari di auto-check, strumenti audio-visivi, esercitazioni videoriprese, etc.

PERCORSO DI FORMAZIONE SPECIALISTICA PER I CONSULENTI DEL LAVORO

Vantaggio competitivo? Sì, e moltiplicato per 3!

COD: 014



PER CHI: Per i Consulenti del Lavoro interessati ad acquisire un valore sempre più strategico e indispensabile per soddisfare le richieste e fidelizzare le aziende clienti.

Durata: 2 giornate (modulo 1) + 1 giornata e ½ (modulo 2) + 2 giornate (modulo 3)

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Aprile e Maggio 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Acquisire strumenti efficaci per il processo di selezione del personale, per crescere e far crescere l'azienda che li assume. Acquisirai le competenze per affiancare le tue aziende clienti nel delicato momento della scelta delle proprie persone, con professionalità ed efficacia e facendo loro risparmiare tempo nella ricerca dei candidati, così da diventare un partner indispensabile
- Padroneggiare strumenti strategici per il bilancio delle competenze ed erogazione della Job Analysis: imparerai metodi vincenti per creare la mappatura delle posizioni e per conoscere il potenziale attitudinale del personale interno delle tue aziende clienti
- Elaborare l'analisi di clima: scoprirai come sfruttare lo strumento WPA (Well being Performance Analysis) e sarai in grado di analizzare la percezione del benessere aziendale, elaborando la mappatura dei "sentimenti organizzativi" di ogni area aziendale per trovare le reali possibilità di intervento nelle aree che non funzionano bene

METODOLOGIA:

La metodologia di apprendimento prevede l'alternanza continua tra momenti di sapere, saper essere e saper fare, che permetteranno alla persona di poter essere e divenire. Si offre l'opportunità **di godere dei vantaggi e della condivisione del gruppo mentre si vive la sfida con se stessi, affiancando a momenti conoscitivi, momenti di esercitazione e di esperienza pratica** mediante la simulazione di casi e role-playing, questionari di auto-check, strumenti audio-visivi, esercitazioni videoriprese, etc.

Il percorso si suddivide in **3 progetti** accuratamente studiati e mirati a fornire competenze, conoscenze e modalità applicabili da subito.

Non hai tempo per seguire tutti e tre i moduli? Hai la possibilità di scegliere quali e quanti seguirne, i progetti sono **acquistabili anche singolarmente**.

CREATIVE SOLUTION FINDING

Percorsi di Crescita Organizzativa per creare gruppi di lavoro brillanti ed efficaci

COD: 015

PER CHI: Per tutti coloro che sono interessati ad apprendere una metodologia innovativa per la produzione di idee brillanti, passando dal “pensiero unico” ai “pensieri multipli” per costruire gruppo di lavoro efficaci ed andare a successo.

Durata: 24 ore

Luogo: Bologna e altre sedi che verranno attivate in base al numero di iscrizioni

Data: Giugno 2019

N° minimo di partecipanti: 5

OBIETTIVI:

- Attivarsi su un allenamento specialistico di: problem solving, creatività, proattività, comunicazione efficace, skills fondamentali per la soluzione creativa ai problemi o per la formulazione di nuovi metodi per agire o la creazione di nuovi prodotti/servizi/progetti.
- Si apprenderanno e sperimenteranno le 4 fasi della metodologia che sono: analisi-generazione idee-selezione della/e soluzione/i-pianificazione delle azioni per realizzarla/e

Nello specifico:

1. fare una buona analisi dei contesti nei quali tali sfide si collocano, degli elementi di partenza e di quelli di arrivo, degli ostacoli e delle risorse a disposizione per rispondere efficacemente alle sfide e far fronte alla complessità.
2. generare nuove idee: il presupposto di ogni tipo di innovazione e cambiamento
3. saper prendere le decisioni: il primo passo verso il successo del progetto
4. pianificare l'azione per raggiungere l'obiettivo e soddisfare il bisogno iniziale

METODOLOGIA:

Le modalità operative saranno centrate su un allenamento tridimensionale che consenta non soltanto di **conoscere e apprendere nuovi comportamenti** bensì di **sentirli e viverli** in prima persona per poi **allenarsi nella ripetizione continua dello stesso comportamento**. In altre parole si privilegerà la **metodologia deduttiva “dal fare al sapere”, “dalla pratica alla teoria”** per infondere in ogni persona l'essenza di un comportamento, per **allenarla** tramite la **ripetizione del comportamento** e **ri-condividerne con il gruppo** gli aspetti salienti che creano ancoraggio.

Uno strumento aggiuntivo che proponiamo, per aumentare la consapevolezza e le qualità del singolo e del team di lavoro è il **Foursight®**; un test che consente di identificare rapidamente il proprio profilo innovativo individuato tra: CHIARIFICATORE-IDEATORE-SVILUPPATORE-IMPLEMENTATORE, identificandone le caratteristiche (punti di forza e di miglioramento) permettendo anche di creare gruppi di lavoro equilibrati, che possiedano tutte e 4 le tipologie di profili.