

05/02/2019 - La gestione amministrativa del personale - Livello base

Durata: 24 ore - Calendario: 5-12-19 febbraio 2019 ore 9.00-18.00

Contenuti:

- Fonti del diritto del lavoro
- Livelli di contrattazione
- Il premio di risultato
- Principali tipologie di contratti di lavoro subordinato: tempo determinato, indeterminato, apprendistato, somministrato, telelavoro e smart working, part time/full time
- Stage e praticantato
- Lavoro parasubordinato e lavoro autonomo
- Lettera di assunzione
- Malattia e maternità (esercitazioni pratiche)
- Congedi parentali
- Infortuni sul lavoro
- La busta paga: dal lordo al netto (esercitazioni pratiche conteggio imponibile previdenziale, contributi sociali, imponibile fiscale, IRPEF, detrazioni di imposta, addizionali regionali e comunali)
- Assegni Nucleo Familiare
- Conguaglio fiscale
- Il costo azienda (esercitazioni pratiche)
- Il Trattamento di Fine Rapporto (TFR)
- La previdenza integrativa
- ASPI
- Ferie e permessi retribuiti
- Le dichiarazioni annuali (CU, 770, INAIL, collocamento obbligatorio)
- Norme disciplinari
- Licenziamento: giusta causa e giustificato motivo e tutele per i lavoratori dipendenti
- Il contratto a tutele crescenti

Docente - Francesco Monopoli

12/02/2019 - Come persuadere e influenzare in azienda

Durata: 16 ore - Calendario: 12-18 febbraio 2019 ore 9.00-18.00

Obiettivi:

L'obiettivo è quello di trasferire ai partecipanti gli strumenti e le tecniche per sostenere il confronto con gli interlocutori dosando persuasione, convincimento e argomentazione, valorizzare la comunicazione non verbale per influenzare positivamente l'altro, superare le resistenze passive verso nuove idee e nuovi approcci, proiettare un'immagine di sé stessi in grado di attirare il giusto tipo di attenzione. Credere fermamente all'obiettivo win win fondamento della persuasione efficace.

Al termine del corso le persone avranno acquisito le seguenti conoscenze/competenze:

- Comunicare in modo efficace ed emozionale
- Coinvolgere i propri interlocutori ed essere ascoltati
- Riconoscere gli automatismi di consenso
- Utilizzare "parole magnetiche e tecniche persuasive"
- Utilizzare e riconoscere le 10 Leggi persuasive
- Saper conquistare Attenzione, Interesse e Fiducia
- Utilizzare al meglio il proprio stile comunicativo e saper riconoscere quello dell'interlocutore al fine della soddisfazione reciproca

Ulteriori vantaggi sono:

- Sviluppo di comportamenti assertivi
- Capacità di entrare in empatia ed in sincronia

Pre-requisiti:

Chiunque abbia l'obiettivo di migliorare la propria capacità di influenzare positivamente le persone

Contenuti:

- Il presupposto della persuasione: il pensiero basato sul risultato (PBR)
- L'uso sapiente delle domande: l'arte di influenzare facendo le domande giuste
- Le parole magiche e il linguaggio migliore: la psicolinguistica
- Le 10 leggi persuasive Le tecniche persuasive basate sulle leggi precedenti
- La capacità di affascinare
- Gli elementi della persuasione al fine della capacità di influenzare
- La capacità di individuare i bisogni propri e dell'altro al fine di influenzare
- L'obiettivo win win
- La soddisfazione reciproca: l'unico risultato a cui tendere

Docente - Angelo Della Vedova

18/02/2019 - Excel Livello Base

Durata: 16 ore - Calendario: 18-25 febbraio e 4-11 marzo 2019 ore 14.00-18.00

Contenuti:

- Definizione di foglio elettronico. (coordinate cartesiane)
- La piattaforma Excel. Il Duplicatore - Operazioni con le celle - le Caselle di Testo
- I Riferimenti Relativi e Assoluti (uso del carattere \$)
- Formula di Incremento\Decremento
- Il Ricerca obiettivo
- Le funzioni di calcolo Somma, Media, Min, Max, Conta.numeri, Conta.valori
- Funzioni di Arrotondamento
- Le condizioni Logiche SE con parametri E - O
- Lavorare con le date (calcolo tra date, calcolo di compensi e scadenze, calcolo dei giorni lavorativi)
- Formattazione condizionale
- Collegamenti dinamici tra fogli di lavoro
- I Grafici con Excel
- Password ai documenti e sistemi di protezione

Docente - Stefano Valtorta

20/02/2019 - Bilancio d'esercizio: scritture propedeutiche alla sua redazione e report collegati

Durata: 16 ore - Calendario: 20-27 febbraio 2019 ore 9.00-18.00

Contenuti:

1° giornata

- Introduzione al corso
- Definizione concetti base contabilità e tenuta della partita doppia
- Richiamo delle scritture di base di gestione
- Operazioni preliminari di chiusura di bilancio e redazione bilancio di verifica con relativa analisi
- Definizione scritture di assestamento: ammortamento, aspetti civili, fiscali, contabili
- Definizione scritture di assestamento: fatture da ricevere/emettere
- Definizione scritture di assestamento: ratei e risconti
- Scritture imposte correnti e differenti e cenni sul relativo calcolo

- Analisi del bilancio di verifica ante scritture di chiusura, pre riclassificazione e creazione fascicolo di bilancio

2° giornata

- Verifica e domande sugli argomenti trattati lezione precedente
- Riclassificazione di bilancio secondo gli schemi civilistici bilancio micro imprese, bilancio semplificato e bilancio ordinario
- Cenni sulla redazione rendiconto finanziario
- Esercitazione pratica sulle scritture ordinarie, di assestamento, imposte e di chiusura
- Esercitazione pratica sulla riclassificazione del bilancio di verifica in bilancio di esercizio civilistico

Docente - Matteo Senna

07/03/2019 - Comunicazione, negoziazione e gestione del conflitto

Durata: 16 ore - Calendario: 7-14 marzo 2019 ore 9.00-18.00

Obiettivi:

Migliorare la comunicazione con i propri clienti e imparare a gestire i momenti di difficoltà in questo tipo di relazione, acquisire le tecniche di negoziazione e saper gestire le conflittualità possibili.

Non può esserci servizio se non c'è relazione. La premessa indispensabile perché la relazione sia efficace è che ci sia la capacità di ascoltare e la disponibilità a farsi carico dei bisogni impliciti o espliciti che il cliente esprime. Imparare a comunicare in modo ottimale con i nostri clienti, per dare loro la massima soddisfazione possibile e, contemporaneamente, acquisire le tecniche di negoziazione efficace nella regola "win to win", al fine di creare un rapporto di fidelizzazione ed evitare i conflitti. Per fare ciò bisogna conoscere bene gli elementi della negoziazione ed attuare la strategia e stile più opportuni. In breve conoscenza e consapevolezza, con lo scopo di avere e tenere dei buoni rapporti con tutti gli interlocutori con cui si ha a che fare. Lo scopo del corso è quello di acquisire familiarità con le principali tecniche di comunicazione e negoziazione, apprendere come gestire le obiezioni e i reclami dei clienti, gestire efficacemente le relazioni con i clienti difficili: mantenere l'autocontrollo e reagire in modo assertivo all'aggressività del cliente.

Contenuti:

1° giornata

- La comunicazione
- La comunicazione verbale ed analogica
- L'ascolto attivo
- Skills del comunicatore efficace
- La comprensione
- La relazione col cliente
- I filtri sensoriali
- Come riconoscere lo stile dell'interlocutore
- L'assertività
- La negoziazione: definizione
- Condizioni essenziali per la negoziazione efficace

2° giornata

- Ripresa lavori giornata precedente
- Gli errori da evitare nella negoziazione efficace
- Le fasi della negoziazione: prima, durante e dopo
- Gli stili negoziali
- La negoziazione e la regola del "win to win"
- La negoziazione per evitare i conflitti
- La negoziazione e la gestione di clienti difficili
- La prima regola della gestione del conflitto
- Prevenire e gestire situazioni conflittuali

- Cos'è un conflitto: definizione
- Cause e conseguenze dei conflitti
- Strategie per la gestione dei conflitti

Docente - Angelo Della Vedova

11/03/2019 - Lingua inglese Elementary

Durata: 24 ore - Calendario: 11-18-25 marzo e 1-8-15 aprile 2019 ore 9.00-13.00

Obiettivi:

Il corso mira a sviluppare le conoscenze e le competenze di base per partecipare a una conversazione semplice, comprendere e scrivere informazioni elementari con riferimento alle situazioni comunicative più frequenti: socializzare in ambito privato e lavorativo, trovare, chiedere e fornire informazioni di carattere generale e turistico.

Contenuti:

Le attività didattiche sono orientate a promuovere la comprensione e la produzione orale e scritta, con particolare attenzione alla pronuncia, e a stimolare un'interattività costante.

Il materiale didattico fornito in aula sarà integrato con materiale reperibile online. I partecipanti saranno coinvolti, individualmente o a piccoli gruppi, in esercitazioni e simulazioni volte ad attivare nei diversi contesti situazionali il lessico presentato e le strutture sintattiche e grammaticali studiate.

I contenuti del programma potranno subire variazioni compatibilmente con il livello di competenza linguistica e apprendimento dei partecipanti.

Docente - Eliane Nortey

28/03/2019 - Analisi di bilancio: casi pratici aziendali e possibili riclassificazione per analisi redditività

Durata: 8 ore - Calendario: 28 marzo 2019 ore 9.00-18.00

Contenuti:

- Introduzione al corso
- Richiamo concetto base struttura di bilancio e composizione stato patrimoniale e conto economico
- Definizione del concetto "Ebitda", "Ebit", "EBT", per analisi redditività e relativa riclassificazione
- Definizione concetto struttura patrimoniale/capitalizzazione
- Definizione concetto di Cash Flow e relativa analisi
- Analisi struttura rendiconto finanziario allegato al bilancio
- Cenni su come stimare la possibile imposizione fiscale
- Analisi per indici con definizione principali indicatori utilizzati
- Simulazione analisi casi pratici di bilancio, focalizzata sulla determinazione del livello di redditività, livello di indebitamento, affidabilità finalizzata alla gestione del credito
- Cenni sull'utilizzo di report contenenti informazioni finanziarie, finalizzate alla concessione del credito
- I partecipanti, potranno preventivamente (almeno 10 giorni prima della lezione) sottoporre casi reali da prendere in esame durante le lezioni.

Docente - Matteo Senna

04/04/2019 - I social network e la gestione dei feed back negativi

Durata: 8 ore - Calendario: 4 aprile 2019 ore 9.00-18.00

Contenuti:

PARTE 1: I SOCIAL MEDIA SONO STRUMENTI DI COMUNICAZIONE FRA CLIENTI E AZIENDE

- Come i social media hanno cambiato il rapporto dei clienti con le aziende
- Perché il rapporto con il cliente non si ferma al momento dell'acquisto
- Il Customer Service non è più un'opzione (in realtà non lo è mai stata)
- Cos'è la Customer Experience e perché dobbiamo tenerne conto

PARTE 2: COME GESTIRE I FEEDBACK NEGATIVI

- Prima capire, poi agire
- 4 passi verso il cliente: calma, riconoscimento, refocus e risoluzione del problema
- Distinguere i clienti, distinguere i feedback negativi, distinguere i canali di comunicazione
- I tuoi alleati: la reputazione e la fiducia
- Definizione del concetto “Ebitda”, “Ebit”, “EBT”, per analisi redditività e relativa riclassificazione

PARTE 3: PREPARARE IL PREPARABILE (PER NON FARSI TROVARE IMPREPARATI)

- Stabilire una strategia e degli obiettivi
- Il social monitoring come attività continua
- Chi fa cosa: si lavora sempre in team
- Le basi per una social policy aziendale
- Sfruttare gli strumenti di conversazione offerti dai social e dai canali di messaggistica
- Preparare e pubblicare contenuti che rispondano ai feedback più comuni

Docente - Giovanni Dalla Bona

**CONTATTA LA SEGRETERIA PER ULTERIORI
INFORMAZIONI E PER RICEVERE LA SCHEDA
DI ADESIONE AI CORSI – TEL. 02/7750288**