



## Indice del catalogo:

- **Area della Comunicazione**

- Comunicazione ecologica
- Ascolto attivo
- Abc delle emozioni
- Public Speaking
- Charisma training
- Media training

- **Area della Gestione delle risorse umane**

- Gestione delle risorse umane
- Valutazione delle risorse
- Colloquio di feedback
- Test aziendali
- Colloquio motivazionale
- La gestione del gruppo di lavoro
- Come costruire un indagine di clima

- **Area del Management**

- Performance management
- Balanced Scorecard
- Project Management
- Time Management
- Integrazione ed interfunzionalità
- Creare commitment
- Safety management
- Imparare ad imparare
- Error Management

- **Area delle soft skill**

- Negoziazione
- Strategia negoziale
- Il convincimento negoziale
- Chiudere una trattativa negoziale
- Marketing = Vendere l'azienda
- Gestione dei conflitti
- Lavorare in team
- Gestione dello stress

- **Area Vendite/Commerciale**

- Venditori d'eccellenza
- La nostra storia di successo
- Gestire le obiezioni
- Pianificazione commerciale
- Gestire una rete di vendita
- Vendita diretta
- Vendita telefonica - Outbound selling
- Vendita telefonica - Inbound selling

- **Area dell'Innovazione**

- Problem solving creativo
- Tecniche d'innovazione
- Pensiero Strategico

- **Area Amministrazione e Gestione**

- Il bilancio per non addetti
- Il controllo di gestione corso base
- Analisi dei costi, strumento di controllo



WORLD'S IMAGE

## AREA DELLA COMUNICAZIONE

### Comunicazione ecologica

**Struttura:**

- Comunicare come mettere in comune
- Il processo di comunicazione
- Le principali barriere alla comunicazione
- La comunicazione ecologica per risolvere i contrasti

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti coloro che vogliono rendere più efficace il proprio stile comunicativo al fine di migliorare le relazioni interpersonali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Consapevolezza del proprio stile comunicativo
- Maggiore efficacia nella comunicazione
- Acquisire strumenti per una comunicazione "ecologica"

**Durata: 16h**

### Ascolto attivo

**Struttura:**

- Ascolto selettivo e ascolto attivo
- L'ascolto come strumento dei manager
- Ascolto come percorso e non come traguardo

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti coloro che si trovano quotidianamente a confrontarsi con altre persone

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Consapevolezza della propria modalità di ascolto
- Conoscere le principali barriere all'ascolto attivo
- Acquisire tecniche per ascoltare attivamente
- Gestire le persone attraverso un ascolto efficace

**Durata: 16h**



WORLD'S IMAGE

## AREA DELLA COMUNICAZIONE

### ABC delle emozioni

**Struttura:**

- Condividere strumenti utili alla comprensione dell'origine e delle caratteristiche delle emozioni
- Imparare a riconoscere, a gestire ed a esprimere le proprie emozioni

**Metodologia didattica:** Laboratori di espressioni del sé

**Destinatari:** tutti coloro che vogliono acquisire maggiore consapevolezza del proprio mondo emotivo ed imparare a gestire le emozioni in campo interpersonale

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Sviluppare consapevolezza del proprio mondo emotivo
- Apprendere il ruolo dei pensieri nel determinare le emozioni
- Incrementare l'abilità nella gestione delle emozioni
- Sperimentare diverse forme di espressione emotiva

**Durata: 16h**

### Public Speaking

**Struttura:**

- Il proprio stile di comunicazione in pubblico
- Tecniche di public speaking
- La comunicazione non verbale
- Costruire un discorso efficace
- Gestire lo stress da palcoscenico

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni e prove pratiche

**Destinatari:** tutti coloro che vogliono migliorare il proprio stile di comunicazione in pubblico

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Consapevolezza del proprio stile comunicativo
- Trasformare i propri vizi comunicativi in vezzi
- Gestire lo stress prima di una performance in pubblico
- Apprendere tecniche e strumenti per una comunicazione efficace

**Durata: 16h**



WORLD'S IMAGE

## AREA DELLA COMUNICAZIONE

### Charisma training

**Struttura:**

- Comprendere il valore dell'immagine personale
- Incrementare l'abilità relazionale
- Potenziare la propria capacità comunicativa
- Focalizzare la propria auto-efficacia

**Metodologia:** percorso di formazione e coaching one-to-one

**Destinatari:** manager aziendali e professionisti impegnati in pubblico

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Esprimere la leadership personale
- Gestire con successo la propria immagine
- Incrementare le abilità comunicative
- Acquisire strumenti di gestione delle relazioni

**Durata: 16h di aula + 8 di coaching**

### Media training

**Struttura:**

- Maggiore consapevolezza del proprio stile comunicativo e suo potenziamento
- Cosa dire: la tecnica del "lead"
- La gestione dell'ansia da "pubblico"
- La gestione della "presenza" e del movimento "in scena"
- Le fasi di preparazione di una intervista

**Metodologia didattica:** laboratorio di formazione e prove pratiche "simulate"

**Destinatari:** manager che devono affrontare le sfide dei "media" o del pubblico

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Affrontare con successo le situazioni in pubblico (dibattiti, forum, presentazioni)
- Affrontare con successo i rapporti con i "media"

**Durata: 16h + 8 di coaching individuale**



WOBIS IMAGE

## AREA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### Gestione delle risorse umane

**Struttura:**

- Gestire i collaboratori
- Motivare i collaboratori
- Valutare la performance
- La delega finalizzata allo sviluppo delle responsabilità

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Acquisire tecniche e strumenti per una gestione efficace dei propri collaboratori
- Ottimizzare l'impegno dei collaboratori verso l'obiettivo condiviso
- Scoprire il mondo delle motivazioni come leva di attivazione delle energie
- Condividere i principi del processo valutativo
- Utilizzare lo strumento della delega in modo efficace e sistematico

**Durata: 24h**

### Valutazione delle risorse

**Struttura:**

- Principi cardine della valutazione
- La valutazione come strumento di gestione e sviluppo
- Il processo di valutazione

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse o lavorano nel mondo delle Human Resources

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Apprendere i principi cardine della valutazione
- Utilizzare i processi valutativi come strumento di gestione e di sviluppo delle risorse

**Durata: 16h**



MODERN IMAGE

## AREA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### Colloquio di feedback

**Struttura:**

- Preparare un colloquio di feedback
- Organizzare un setting efficace
- Obiettivi del colloquio
- Struttura e fasi principali
- Comunicazione nel colloquio

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse o lavorano nel mondo delle Human Resources

**Prerequisiti:** esperienza nella gestione delle risorse umane

**Risultati attesi:**

- Sviluppare le abilità a condurre efficaci colloqui di feedback
- Comprendere l'importanza dei colloqui di feedback nella gestione delle risorse umane
- Acquisire la consapevolezza del ruolo del colloquio di feedback nello sviluppo della risorsa

**Durata: 16h**

### Test aziendali

**Struttura:**

- I test usati in azienda
- Finalità e caratteristiche dei test aziendali
- Test attitudinali, di personalità e motivazionali

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse o lavorano nel mondo delle Human Resources

**Prerequisiti:** esperienza nella gestione delle risorse umane

**Risultati attesi:**

- Apprendere il vantaggio di utilizzare i test nella valutazione aziendale
- Imparare a scegliere i test da utilizzare nelle diverse situazioni
- Comprendere come leggere i risultati dei test

**Durata: 16h**



## AREA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### Colloquio motivazionale

**Struttura:**

- La motivazione
- Teorie sulla motivazione
- Come strutturare un colloquio motivazionale
- Domande motivazionali

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse o lavorano nel mondo delle Human Resources

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Apprendere le tecniche del colloquio motivazionale
- Apprendere come strutturare un colloquio motivazionale
- Gestire in autonomia un colloquio motivazionale efficace

**Durata: 16h**

### La gestione del gruppo di lavoro

**Struttura:**

- Da gruppo a "team" di successo
- Le fasi di costruzione del "team"
- Le condizioni di efficacia
- La gestione dei ruoli nel gruppo

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse o lavorano nel mondo delle Human Resources

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Acquisire consapevolezza sulle dinamiche tipiche di un gruppo di lavoro
- Sperimentare le condizioni di efficacia di un team di successo
- Capire come si acquisisce e come si trasferisce la fiducia
- Sviluppare le abilità di team leader

**Durata: 16h**



## AREA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### Come costruire un'indagine di clima

**Struttura:**

- Consapevolezza della Mission aziendale
- Realizzazione degli Obiettivi
- Livello di Empowerment
- Piano di Comunicazione
- Distribuzione di Ruoli e Regole
- Orientamento agli Obiettivi
- Schemi di Cooperazione
- Capacità Problem Solving
- Sistema di Knowledge management
- Gestione del cambiamento e dei processi di innovazione

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse o lavorano nel mondo delle Human Resources

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Acquisire consapevolezza sugli obiettivi aziendali e trasferirli
- Capire come si acquisisce e come si trasferisce la fiducia
- Sviluppare le abilità di team leader

**Durata: 16h**





WORLD'S IMAGE

## AREA DEL MANAGEMENT

### Performance Management

**Struttura:**

- Le caratteristiche del PM come strumento di gestione delle risorse aziendali
- PM e obiettivi strategici aziendali
- Le fasi del PM
- Casi aziendali di PM

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e analisi di casi aziendali

**Destinatari:** tutti coloro che appartengono al Management aziendale

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Apprendere i vantaggi del PM come strumento di allineamento delle risorse umane agli obiettivi strategici
- Costruire il proprio PM in sintonia con gli obiettivi e le caratteristiche aziendali

**Durata: 16h**

### Balanced Scorecard

**Struttura:**

- Le caratteristiche di una scheda di valutazione bilanciata
- L'utilità della BSC nella strategia aziendale
- Come gestire la strategia aziendale con la BSC
- La costruzione di una scheda di valutazione bilanciata

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** tutti coloro che appartengono al Management aziendale

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Apprendere i vantaggi della BSC
- Apprendere il collegamento tra la BSC ed il performance management
- Sviluppare la consapevolezza della necessità di allineare le diverse funzioni aziendali nel perseguimento degli obiettivi strategici

**Durata: 16h**



WORLD'S IMAGE

## AREA DEL MANAGEMENT

### Project Management

**Struttura:**

- Capire il project management
- Applicare la metodologia del PMJ (Project Management Institute)
- Le cinque fasi del PM
- I 12 step per la realizzazione di un progetto

**Metodologia didattica:** formazione esperienziale con diretto coinvolgimento dei partecipanti nella realizzazione di un progetto complesso e sfidante

**Destinatari:** tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Apprendere la metodologia del PMJ
- Imparare ad utilizzare le tecniche e gli strumenti del PM
- Imparare ad utilizzare la metodologia e le tecniche per progetti piccoli e grandi
- Acquisire la pratica corrente nell'uso degli strumenti di gestione dei progetti

**Durata: 16h in una sala molto ampia e sgombra**

### Time Management

**Struttura:**

- I principi della gestione del tempo
- La programmazione
- Il diagramma di Eisenhower
- La tentazione del "last in - first out"

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** tutti coloro che lavorano nei diversi ruoli aziendali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Imparare a gestire l'agenda di lavoro
- Imparare a gestire le tecniche di organizzazione del tempo a breve e medio periodo
- Acquisire la consapevolezza e la gestione dei "ladri di tempo"
- Acquisire la consapevolezza delle proprie aree critiche nella gestione del tempo di lavoro

**Durata: 16h**



WORLD'S IMAGE

## AREA DEL MANAGEMENT

### Integrazione ed interfunzionalità

#### Struttura:

- La necessità di integrare con successo le diverse competenze per raggiungere gli obiettivi aziendali
- L'ascolto tra le diverse funzioni aziendali
- Le condizioni di efficacia nel rapporto tra le diversità

**Metodologia didattica:** formazione esperienziale con l'utilizzo della metafora del musical

**Destinatari:** gruppi di risorse appartenenti a funzioni aziendali diverse

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

#### Risultati attesi:

- Sperimentare le condizioni del successo nell'integrazione di competenze diverse
- Acquisire consapevolezza delle risorse personali possedute
- Allargare la personale area di comfort
- Incrementare l'engagement aziendale

**Durata: 24h in uno spazio teatrale attrezzato**

### Creare commitment

#### Struttura:

- Ruolo della vision, mission e dei valori nella formulazione della strategia e degli obiettivi
- I "valori aziendali" come fattore di allineamento dei comportamenti organizzativi
- I fondamenti della cultura aziendale
- L'importanza della comunicazione interna

**Metodologia didattica:** laboratorio di formazione con output di spot autoprodotti di comunicazione sui "valori" dell'azienda

**Destinatari:** manager e ruoli aziendali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

#### Risultati attesi:

- Acquisire consapevolezza del significato della "carta valori" nei comportamenti attesi
- Imparare a sviluppare senso di appartenenza
- Fornire metodologie per un'efficace comunicazione interna
- Approfondire i significati ed i linguaggi idonei ad una comunicazione **motivazionale**

**Durata: 8h di formazione e 8h di laboratorio con il supporto di uno staff tecnico**



## AREA DEL MANAGEMENT

## Safety management

**Struttura:**

- La cultura della sicurezza
- Il concetto di "resilienza"
- L'error management e la "no blame culture"
- L'apprendimento organizzativo in tema di sicurezza

**Metodologia didattica:** laboratorio di formazione con analisi a 360° di casi concreti

**Destinatari:** manager aziendali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Implementare e diffondere una security mind
- Acquisire un punto di vista sistemico in tema di prevenzione e sicurezza
- Acquisire i fondamentali di un'organizzazione resiliente
- Acquisire i fondamentali dell'apprendimento organizzativo in tema di sicurezza

**Durata: 16h con approccio multisistemico: 3 docenti (sicurezza, HR, organizzazione)**

## Imparare ad imparare

**Struttura:**

- Il ruolo dell'apprendimento nello sviluppo manageriale
- Come si apprendono e si sviluppano le competenze manageriali
- Le leggi che governano l'apprendimento

**Metodologia didattica:** laboratorio esperenziale

**Destinatari:** manager e formatori aziendali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Acquisire un metodo ed alcuni strumenti per l'apprendimento della capacità
- Imparare a progettare percorsi di apprendimento e sviluppo delle capacità
- Imparare a gestire un percorso di apprendimento o di auto-apprendimento
- Sviluppare auto-efficacia

**Durata: 16h + 8h dopo 3 settimane**



## AREA DEL MANAGEMENT

### Error management

**Struttura:**

- **Errori di percezione, stili cognitivi e euristiche mentali**
- **L'errore come momento di apprendimento**
- **Gestire l'errore del collaboratore**
- **La comunicazione dell'errore e il colloquio per la gestione dell'errore e del processo di apprendimento**

**Metodologia didattica: formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi**

**Destinatari: tutti coloro che sono a capo di un gruppo di risorse**

**Prerequisiti: nessuno in particolare**

**Risultati attesi:**

- **Acquisire teorie e tecniche per affrontare, comprendere e gestire gli errori propri e di altri**
- **Imparare ad apprendere e applicare metodi e strategie di prevenzione dell'errore**

**Durata: 16h**



## AREA DELLE SOFT SKILL

### Negoziazione

**Struttura:**

- Le opportunità della negoziazione, strategie e tattiche nel processo negoziale secondo la teoria di Nalebuff Yale e Branderburger Harvard
- La visione strategica nel processo negoziale
- La preparazione, l'esplorazione, la contrattazione e la chiusura

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** per tutti i ruoli aziendali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Allenare la propria competenza negoziale per coglierne vantaggi e costi
- Acquisire gli strumenti e le tecniche della negoziazione

**Durata: 16h**

### Strateghi nella negoziazione

**Struttura:**

- La fase di prenegoziazione
- I must della preparazione negoziale
- La matrice di preparazione

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** per tutti i ruoli aziendali

**Prerequisiti:** per tutti coloro che vogliono approfondire il tema della negoziazione

**Risultati attesi:**

- Apprendere l'importanza di preparare la strategia negoziale
- Aumentare il proprio potere negoziale
- Acquisire strumenti e tecniche di preparazione

**Durata: 8h**



WORLD'S IMAGE

## AREA DELLE SOFT SKILL

### Il convincimento negoziale

**Struttura:**

- Il dilemma del negoziatore: come strutturare le informazioni
- L'ascolto e l'arte di far domande durante una trattativa negoziale
- Tecniche di convincimento
- La co-opetition secondo la teoria dei giochi di John Nash, 1994

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** per tutti i ruoli aziendali

**Prerequisiti:** per tutti coloro che vogliono approfondire il tema della negoziazione

**Risultati attesi:**

- Apprendere le differenze tra stili negoziali
- Acquisire tecniche di domande costruttive e vantaggiose
- Passare da una logica di competizione ad una di co-opetizione

**Durata: 8h**

### Chiudere una trattativa negoziale

**Struttura:**

- Il valore del tempo nella chiusura negoziale
- Tecniche di chiusura
- La logica WIN-WIN

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** per tutti i ruoli aziendali

**Prerequisiti:** per tutti coloro che vogliono approfondire il tema della negoziazione

**Risultati attesi:**

- Apprendere le tecniche di chiusura della trattativa negoziale
- Apprendere a contrattare la chiusura e a gestire il tempo

**Durata: 8h**



WORLD'S IMAGE

## AREA DELLE SOFT SKILL

### Marketing = Vendere l'azienda

#### Struttura:

- Il ruolo del Marketing nell'impresa e nell'economia sociale di mercato
  - o L'analisi dei bisogni del cliente
  - o Il comportamento di acquisto del cliente
  - o La misurazione della risposta del cliente
  - o L'analisi dei mercati attraverso la segmentazione
  - o L'analisi di attrattività del mercato
  - o L'analisi di competitività dell'impresa
  - o Il mercato target e le strategie di posizionamento
  - o La formulazione di una strategia di marketing

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti i ruoli aziendali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

#### Risultati attesi:

- Capire il mercato di riferimento aziendale
- Posizionare l'azienda nel mercato di riferimento
- Comprendere le strategie di posizionamento
- Apprendere come "vendere" l'azienda

**Durata: 16h**

### "Datemi un martello...!"

#### Struttura:

- Problem solving e creatività nella gestione dei conflitti
- Leggere e analizzare i conflitti e le loro cause
- Trasformare un conflitto in opportunità
- Flessibilità e integrazione nella gestione dei conflitti

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti i ruoli aziendali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

#### Risultati attesi:

- Capire cosa è un conflitto e cosa è un contrasto
- Sperimentare le strategie di gestione dei conflitti
- Apprendere come favorire l'integrazione dei punti di vista nei contrasti interpersonali

**Durata: 16h**





## AREA DELLE SOFT SKILL

### Lavorare in team

**Struttura:**

- Le condizioni di efficacia di un gruppo di lavoro
- I ruoli nel gruppo
- Le fasi di costruzione di un gruppo

**Metodologia didattica:** laboratorio esperenziale indoor

**Destinatari:** gruppi di risorse aziendali e tutti coloro che lavorano in team

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Sperimentare i requisiti di un team di lavoro ad alte prestazioni
- Incrementare le abilità cooperative
- Incrementare la capacità di ascolto
- Verificare l'importanza della fiducia reciproca in un gruppo di lavoro

**Durata: 16h in una sala particolarmente ampia**

### Gestione dello stress

**Struttura:**

- Il significato di Stress
- Eustress e distress
- Principali azioni per gestire il distress

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** tutti i ruoli aziendali

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Imparare a leggere i segnali di stress in se stessi e negli altri
- Apprendere tecniche e strumenti per gestire il disagio da stress

**Durata: 16h**



WORLD'S IMAGE

## AREA VENDITE/COMMERCIALE

### Venditori d'ecceellenza

**Struttura:**

- Prerequisiti fondamentali del venditore eccellente
- La pianificazione commerciale
- Le soft skill del venditore

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi + percorso di coaching

**Destinatari:** risorse con potenziale commerciale da incrementare

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Sviluppare la creatività nella vendita
- Diagnosticare e risolvere problemi organizzativi e di pianificazione
- Affinare i meccanismi percettivi e allenare l'ascolto attivo
- Focalizzare ed indirizzare le motivazioni all'acquisto

**Durata: 16h**

### La nostra storia di successo

**Struttura:**

- Come diventare personal trainer dei nostri clienti
- Le competenze relazionali nell'orientamento al cliente
- Fidelizzare il cliente attraverso un'esperienza significativa

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con simulazioni ed esercizi di storytelling

**Destinatari:** personale delle reti distributive e personale di contatto in genere

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Sviluppare la capacità di acquisire e fidelizzare la clientela
- Condividere un modello vincente di relazione con la clientela
- Saper offrire al cliente un'esperienza di apprendimento
- Acquisire un'attitudine alla consulenza nell'approccio alla vendita

**Durata: 16h**



WORLD'S IMAGE

## AREA VENDITE/COMMERCIALE

### Gestire le obiezioni

**Struttura:**

- Obiezioni emotive ed obiezioni di contenuto
- Come leggere e comprendere un'obiezione
- Judo mentale per gestire le obiezioni
- L'integrazione del punto di vista del cliente

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e simulazioni di casi

**Destinatari:** personale delle reti distributive e personale di contatto in genere

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Sviluppare la capacità di leggere le obiezioni e gestirle a proprio vantaggio
- Acquisire tecniche per integrare le informazioni del cliente in modo utile e vantaggioso
- Allenarsi a gestire le obiezioni di contenuto e di emozione

**Durata: 16h**

### Pianificazione commerciale

**Struttura:**

- Il processo di pianificazione delle vendite
- L'elaborazione degli obiettivi di vendita
- Il piano di vendita
- L'organizzazione della forza vendita

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con simulazioni ed esercizi pratici

**Destinatari:** manager di settore commerciale

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Apprendere la struttura del planning strategico e commerciale
- Acquisire tecniche per l'elaborazione degli obiettivi commerciali/target
- Acquisire metodologie che contribuiscono all'elaborazione del piano di vendita

**Durata: 16h**



WORLD'S IMAGE

## AREA VENDITE/COMMERCIALE

### Gestire una rete di vendita

**Struttura:**

- Management e controllo della forza vendita
- La zona di vendita
- Selezione, gestione e sviluppo delle figure commerciali
- Motivare i venditori
- L'analisi delle performance

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con simulazioni di casi reali ed esercizi pratici

**Destinatari:** manager di settore commerciale

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Apprendere e mettere in comune le principali problematiche e metodologia operative per una corretta gestione della forza vendita
- Acquisire tecniche di programmazione e controllo
- Conoscere e stimolare le leve motivazionali dei venditori
- Apprendere i principali strumenti per valutare la performance dei venditori

**Durata: 16h**

### Vendita diretta

**Struttura:**

- Elementi e caratteristiche della metodologia di vendita diretta
- La costruzione di un portafoglio clienti
- La gestione dello schedario clienti
- L'operazione telefono per pianificare i contatti
- La gestione dell'agenda
- Acquisire e fidelizzare la clientela

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con simulazioni ed esercizi pratici

**Destinatari:** personale di rete di vendita diretta

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Acquisire solide tecniche e metodologie per costruire il proprio portafoglio clienti e gestirlo con autonomia
- Apprendere come organizzare la propria professione di venditore
- Conoscere tecniche e modalità di fidelizzazione della clientela

**Durata: 24h (in tre step di 8h a distanza di due settimane)**



WORLD'S IMAGE

## AREA VENDITE/COMMERCIALE

### Vendita telefonica – Inbound selling

**Struttura:**

- La vendita telefonica e la relazione con il cliente
- La customer satisfaction
- L'approccio consulenziale
- La comunicazione al telefono

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** REP call center

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Acquisire un approccio consulenziale alla vendita
- Affinare le capacità di ascolto e comunicazione per comprendere il bisogno del cliente
- Le tecniche per risolvere il problema del cliente

**Durata: 16h**

### Vendita telefonica – Outbound selling

**Struttura:**

- **I primi dieci secondi di presentazione**
- **La struttura della proposta commerciale**
- **Gestire le obiezioni**
- **Chiudere la trattativa commerciale**
- **La fidelizzazione del cliente**

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** REP call center

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Sviluppare la capacità di presentazione commerciale
- Acquisire tecniche e strumenti per costruire un'efficace proposta commerciale
- Imparare a trasformare i "NO" in "SI"
- Gestire le fasi della vendita telefonica
- Sviluppare la capacità di fidelizzare la clientela

**Durata: 16h**



WORLD'S IMAGE

## AREA DELL'INNOVAZIONE

### Problem solving creativo

**Struttura:**

- La creatività come abitudine mentale
- Il metodo del problem solving creativo
- Le tecniche del problem solving creativo
- Go for quantity!

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** tutti i ruoli aziendali a cui è richiesto di risolvere un problema con creatività

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Guardare alle sfide e alla complessità con occhi nuovi
- Acquisire tecniche per allenare la propria creatività
- Apprendere un metodo alternativo per risolvere i problemi

**Durata: 16h + 8h di recall**

### Tecniche d'innovazione

**Struttura:**

- Definizione di innovazione e di soluzioni innovative
- Fase divergente e convergente dell'innovazione
- Template per l'innovazione
- Criteri di verifica e fattibilità delle soluzioni innovative

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** tutti i ruoli aziendali a cui è richiesta innovazione

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Allenare la propria capacità di innovazione
- Acquisire tecniche e template per trovare soluzioni innovative
- Capire come procedere in modo divergente e convergente nel processo innovativo
- Apprendere come studiare la fattibilità e la validità delle innovazioni

**Durata: 16h + 8h di verifica delle soluzioni**



## AREA DELL'INNOVAZIONE

### Pensiero strategico

**Struttura:**

- Pensiero prospettico, pensiero sistemico, pensiero simulativo e pensiero strategico
- I filtri percettivi individuali e i meccanismi difensivi
- La foresta delle decisioni: "what if analysis" e "if then analysis" a supporto delle decisioni

**Metodologia didattica:** formazione d'aula con esercitazioni di attivazione e prove pratiche

**Destinatari:** tutti coloro che rivestono un ruolo strategico

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:**

- Sviluppare la capacità di "vedere" l'andamento dei fenomeni concentrandosi sulle relazioni tra gli elementi
- Imparare a prefigurare gli scenari di sviluppo futuro dei fenomeni
- Imparare ad utilizzare il pensiero simulativo del "se...allora"
- 

**Durata: 16h**



## AREA AMMINISTRAZIONE E GESTIONE

### Il bilancio per non addetti

**Struttura:**

- Informazioni base di contabilità e gestione
- Elementi di base di un bilancio
- Interrelazioni fra bilancio e eventi aziendali
- Il rendiconto finanziario

**Metodologia didattica:** Didattica attiva con momenti di elaborazione di tipo individuale e di gruppo. Accanto a momenti di tradizionale formazione d'aula, è dato ampio spazio a discussioni in aula, esercitazioni e sviluppo di casi

**Destinatari:** E' rivolto a tutti coloro che, operando con responsabilità funzionali, hanno necessità di comprendere le informazioni di base del bilancio.

**Prerequisiti:** nessuno in particolare

**Risultati attesi:** La finalità del corso è mettere in grado i partecipanti di leggere il bilancio per comprenderne il significato e la valenza informativa delle principali voci che lo compongono, per condividere la terminologia con le altre funzioni aziendali e valutare la situazione economica e patrimoniale di aziende terze.

**Durata: 16h**

### Il controllo di gestione corso base

**Struttura:**

- Caratteristiche dei sistemi di pianificazione e controllo
- Gli strumenti del controllo di gestione
- Modelli di analisi economica: costi fissi, costi variabili
- Il processo di budget
- Analisi degli scostamenti

**Metodologia didattica:** Didattica attiva con momenti di elaborazione di tipo individuale e di gruppo. Accanto a momenti di tradizionale formazione d'aula, è dato ampio spazio a discussioni in aula, esercitazioni e sviluppo di casi

**Destinatari:** E' rivolto a tutti coloro che hanno necessità di comprendere tecniche di base per l'avvio della funzione pianificazione e controllo.

**Prerequisiti:** Corso rivolto a coloro che hanno già conoscenze avanzate in materia di contabilità e bilancio

**Risultati attesi:** : La finalità del corso è mettere in grado i partecipanti di conoscere il processo pianificazione e controllo

**Durata: 16h**





## AREA AMMINISTRAZIONE E GESTIONE

### Analisi dei costi, strumento di controllo

**Struttura:**

- Contabilità generale e contabilità analitica – caratteristiche e finalità
- Classificazione dei costi e Break Even Analysis
- Elementi del costo industriale
- Configurazione del costo di prodotto
- Rilevazione dei costi per commessa e per processo
- Costo standard

**Metodologia didattica:** Didattica attiva con momenti di elaborazione di tipo individuale e di gruppo. Accanto a momenti di tradizionale formazione d'aula, è dato ampio spazio a discussioni in aula, esercitazioni e sviluppo di casi

**Destinatari:** E' rivolto a tutti coloro che hanno necessità di approfondire e gestire gli elementi della contabilità gestionale

**Prerequisiti:** Conoscenze di base del controllo di gestione

**Risultati attesi:** : Comprensione delle relazioni fra i vari tipi di COSTO BASE e capacità di monitoraggio

**Durata: 8h**