

## AREA RISORSE UMANE

### L'ARTE DI COMUNICARE (Cod.01RU)

#### A chi è rivolto

Il corso è destinato a tutti coloro che parlano in pubblico ed offre gli strumenti necessari per gestire una comunicazione efficace

#### Durata

16 ore

#### Obiettivi

Condividere le strategie di base della comunicazione efficace e dell'arte del parlare in pubblico. Tutti i grandi leader sono stati comunicatori efficaci e capaci di muovere le masse. L'arte del parlare in pubblico è quindi uno strumento necessario. Quando impariamo a comunicare in maniera chiara ed efficace, quando riusciamo a far rimanere le persone attaccate alle loro sedie desiderose di ascoltare ciò che abbiamo da dire, allora abbiamo fatto il primo passo verso una leadership potente ma allo stesso tempo umana. Verrà dato ampio spazio alle metodologie più efficaci partendo dalla pianificazione e passando per l'arte dell'oratoria fino a l'uso strategico degli ausili audiovisivi.

#### Contenuti

- La creazione di un piano degli obiettivi;
- I punti chiave nella preparazione di un discorso;
- Gestione dello stress da palcoscenico
- Imparare a riconoscere le aspettative del nostro audience;
- Diamo priorità alle priorità;
- Vincere la paura del pubblico;
- Logos, pathos e ethos: l'arte oratoria
- L'utilizzo dei sostegni retorici
- Motivarsi prima di motivare
- Presenza e personalità
- Le armi della persuasione

---

## AREA RISORSE UMANE

### LEADERSHIP SITUAZIONALE (Cod.02RU)

#### A chi è rivolto

Il corso è rivolto a coloro che svolgono attività che si basano su rapporti interpersonali e che intendono approfondire il modello comunicativo per migliorare le competenze sul lavoro e nella vita privata

#### Durata

8 ore

#### Obiettivi

Aumentare le competenze di leadership di ciascun partecipante. I partecipanti avranno l'opportunità di uscire dalla routine quotidiana per analizzare il loro modello comunicativo. Saranno coinvolti in significative discussioni sulla comunicazione, la Leadership, la gestione dei rapporti interpersonali che avrà come obiettivo finale quello di fornire strategie che miglioreranno le competenze sul lavoro e nella vita privata. Ci sarà inoltre l'approfondimento di uno specifico modello di leadership, quello del coaching. Saranno a tal proposito utilizzati esempi provenienti da diversi ambienti organizzativi e con diverse modalità di rappresentazione, dove saranno prese in ampia considerazione le responsabilità in capo al coach, per introdurre in particolare il riferimento alla valutazione e motivazione dei collaboratori.

#### Contenuti

- Principi base della negoziazione (obiettivi e strutture)
  - Le fasi della negoziazione
  - L'empatia nella relazione comunicativa
  - Lo stile assertivo: le tre componenti (fiducia in sé, assunzione del rischio, maturità emotiva)
  - Creare il proprio stile
  - Il comportamento assertivo (test)
  - Riconoscere bisogni e aspettative
  - La motivazione e lo sviluppo personale
  - L'action plan individuale
  - Introduzione alla PNL
-

## AREA RISORSE UMANE

### ORGANIZZAZIONE DEGLI STUDI PROFESSIONALI (Cod. 03RU)

#### A chi è rivolto

Il corso è particolarmente indicato per i titolari di Studi Professionali e le risorse umane interne allo studio che vogliono scoprire la cultura del controllo di gestione, per svolgere la professione sulla base di obiettivi strategici consapevoli

#### Durata

40 ore

#### Obiettivi

Trasmettere, attraverso una formazione mirata ed applicata, la cultura del controllo di gestione e della sua utilità per prendere decisioni e per effettuare scelte strategiche ed operative consapevoli, infondendo ai professionisti, la necessità di un sistema di analisi dei costi, soprattutto per quelli del personale, poiché solo attraverso un controllo sulla gestione del capitale economico si può ottenere il miglioramento del capitale umano e quindi dei servizi offerti

#### Contenuti

##### • Area Risorse Umane:

- La gestione del cambiamento
- La comunicazione efficace
- La gestione dei collaboratori – Leadership situazionale

##### • Area Organizzazione:

- La gestione efficace del tempo e degli obiettivi
- Standardizzazione delle procedure interne
- Misurazione e miglioramento dei processi

##### • Area controllo di gestione:

- Le attività di studio: fatturabili e non
- L'organizzazione delle attività per ASA
- Il conto economico a margine di contribuzione

- Tableau de bord : rilevazione degli indicatori quantitativi e qualitativi
  - Work case
-

---

## AREA RISORSE UMANE

### NUOVE LOGICHE DI ORGANIZZAZIONE (Cod. 04RU)

#### A chi è rivolto

Il corso è rivolto a tutti coloro che intendono scoprire le modalità di miglioramento della propria organizzazione e rispondere agli obiettivi di efficacia ed efficienza

#### Durata

8 ore

#### Obiettivi

Fornire ai partecipanti:

- gli elementi necessari a capire il funzionamento delle organizzazioni e a inserirsi in modo efficace in esse
- le logiche dei comportamenti organizzativi
- le basi di valutazione del rapporto tra individuo, gruppi e organizzazione
- le metodologie per migliorare l'organizzazione interna
- gli strumenti per un'organizzazione efficace ed efficiente

#### Contenuti

- Gestire il cambiamento
  - La gestione efficace del tempo
  - La gestione efficace degli obiettivi
-

## AREA RISORSE UMANE

### COACHING (Cod. 05RU)

#### A chi è rivolto

Il corso è rivolto a coloro che svolgono attività che si basano su rapporti interpersonali e che intendono approfondire il modello comunicativo per migliorare le competenze sul lavoro e nella vita privata

#### Durata

4 ore

#### Obiettivi

Il corso permette di imparare a gestire se stessi ed i propri collaboratori nei diversi contesti organizzativi

#### Contenuti

Tecniche di base del Coaching

Tipi di domande per il processo di Coaching

Atteggiamenti e comportamenti etici nel processo

Il Reframing

Orientamento alla soluzione

Il Coaching Automotivazionale

Interazione e risultati strumentali

---

## AREA RISORSE UMANE

### CUSTOMER SERVICE (Cod. 06RU)

#### A chi è rivolto

Il corso è rivolto a coloro che svolgono attività che si basano su rapporti interpersonali e che intendono approfondire il modello comunicativo per migliorare le competenze sul lavoro e nella vita privata

#### Durata

16 ore

#### Obiettivi

Il corso permette di aumentare le proprie qualità nella gestione del customer care, sviluppando una maggiore consapevolezza ed apprezzamento verso il servizio fornito al cliente.

#### Contenuti

- Comprendere il valore del servizio erogato
  - Come il cliente percepisce il servizio
  - Le tipologie di clienti più diffuse
  - L'uso dell'empatia come strumento di fidelizzazione
  - Bisogni e aspettative del cliente
  - Lo stile assertivo
  - Imparare a gestire ed usare le obiezioni
  - Le armi della persuasione
  - Comunicazione efficace ed ascolto attivo
  - Capire la differenza tra conflitto, disaccordo e confronto
  - Principi di gestione dello stress
  - Introduzione alla PNL
-

## AREA RISORSE UMANE

### TEAM BUILDING (Cod. 07RU)

#### A chi è rivolto

Il corso è rivolto a coloro che svolgono attività che si basano su rapporti interpersonali e che intendono approfondire il modello comunicativo per migliorare le competenze sul lavoro e nella vita privata

#### Durata

8 ore

#### Obiettivi

Il corso aiuta le persone ad essere consapevoli delle potenzialità della squadra, permettendo, allo stesso tempo, di riconoscere il contributo che ciascun individuo è capace di creare.

#### Contenuti

1. Confronto tra gruppo, squadra e team
2. L'importanza del "ruolo attivo" nella gestione delle attività professionali
3. L'importanza delle differenze
4. Sviluppare sane relazioni all'interno del gruppo
5. La comunicazione sinergica
6. Sviluppare una consapevolezza reciproca sulle analogie e le diversità
7. Motivare, innovare e stimolare la squadra
8. Caratteristiche di un buon Team Building
9. La definizione e la consapevolezza del proprio ruolo
10. Massimizzare il potenziale del capitale umano
11. L'attrezzatura del Team

---

## AREA RISORSE UMANE

### LA GESTIONE DEL TEMPO E DELLE RIUNIONI (Cod. 08RU)

#### A chi è rivolto

Il corso fornisce a tutti gli interessati, gli strumenti per gestire con efficacia il proprio tempo all'interno dell'attività lavorativa o all'interno di un'organizzazione

#### Durata

4 ore

#### Obiettivi

Il corso permette di conoscere la variabile Tempo per l'esercizio della propria attività lavorativa o privata. Approfondisce le modalità di gestione del tempo, le determinanti che lo influenzano nonché le azioni da attuare per organizzare le riunioni di lavoro.

#### Contenuti

- Aspetti introduttivi: cos'è il Tempo
  - Time Management: lavorare per obiettivi
  - Fissare le priorità
  - La gestione efficace delle riunioni
  - Il Brainstorming per migliorare la riunione
  - Work case
-