



PERSONÆ

...per le persone

PROPOSTE FORMATIVE



Catalogo corsi 2010



Proposte formative

Catalogo 2010

“ Il lavoro è amore reso visibile.
E cos'è lavorare con amore?
È sprigionare in tutto ciò che fate
l'alito del vostro spirito. ”

da "Il Profeta"
Khalil Gibran

Immaginiamo e progettiamo i nostri interventi formativi partendo sempre da un assunto: la Persona.

Siamo fermamente convinti che partendo dalle persone si possano ottenere risultati grandiosi; le nostre attività non sono un semplice trapasso di nozioni, contenuti o conoscenze. Per noi formazione vuol dire offrire alle persone e alle aziende la possibilità di vivere veri e propri percorsi di crescita.

Se la persona, cellulare fondamentale di ogni organizzazione, trarrà dall'esperienza formativa gli spunti per poter crescere, migliorando, allora, sarà un successo per l'intera azienda.

Utilizziamo diverse metodologie formative, esperienziali, emozionali, creative e non convenzionali. Anche quando parliamo di formazione tradizionale, ovvero la formazione d'aula, in realtà di "tradizionale", nel senso più comune del termine, c'è ben poco. Anche in questo caso si parte sempre dalla persona, stimolandola a guardarsi dentro e a mettersi in discussione.

Sommario

| | |
|---|----|
| Comunicazione | 5 |
| La comunicazione consapevole..... | 5 |
| La comunicazione nelle situazioni difficili..... | 5 |
| La gestione del conflitto..... | 5 |
| Public speaking..... | 6 |
| L'assertività..... | 6 |
| Leadership | 7 |
| Leadership al femminile..... | 7 |
| La leadership affettiva..... | 7 |
| La leadership del benessere..... | 7 |
| Curare le relazioni | 8 |
| L'accoglienza..... | 8 |
| La qualità del servizio..... | 8 |
| La gestione del cliente..... | 8 |
| La responsabilità..... | 8 |
| L'approccio positivo con il cliente..... | 9 |
| Sviluppare il team | 10 |
| Teambuilding..... | 10 |
| Formazione formatori..... | 11 |
| La gestione e lo sviluppo del personale over 45..... | 11 |
| Organizzazione Aziendale | 12 |
| Time Management: la gestione del tempo..... | 12 |
| Relazioni interne..... | 12 |
| Le riunioni efficaci..... | 12 |
| La negoziazione..... | 13 |
| Flessibilità e gestione del cambiamento..... | 13 |
| La gestione e motivazione dei collaboratori..... | 13 |
| La valorizzazione delle differenze professionali nei processi di cambiamento organizzativo..... | 13 |
| Area commerciale | 14 |
| La negoziazione di vendita..... | 14 |
| La comunicazione nel rapporto commerciale..... | 14 |
| Nuovi canali nella comunicazione con il cliente..... | 14 |
| New Media e Web Marketing..... | 15 |



| | |
|--|----|
| Getione delle stress | 16 |
| La gestione dello stress..... | 16 |
| Stress, mobbing, burn out..... | 16 |
| Crescita personale | 17 |
| Intelligenza emotiva..... | 17 |
| Accrescere la motivazione..... | 17 |
| Autostima..... | 17 |
| Problem solving creativo..... | 18 |
| Zen&Mindfulness | 19 |
| Oltre l'autostima..... | 19 |
| Zen e Management..... | 19 |
| Il protocollo Mindfulness..... | 20 |
| Percorso Dirigenti | 21 |
| Individuazione e gestione dei Talenti | 23 |



Comunicazione



La comunicazione consapevole

- Facilitare la relazione interpersonale: l'empatia e l'ascolto profondo
- Tecniche di ascolto attivo: l'empatia
- Comunicare in modo efficace: il feedback
- Il linguaggio del corpo
- La gestualità
- Le mappe mentali

La comunicazione nelle situazioni difficili

- L'importanza dello sguardo
- Le abilità: interesse, calore, ascolto, attenzione, sostegno
- Il prendersi cura di...
- La gestione dell'ansia
- La consapevolezza
- La relazione interpersonale

La gestione del conflitto

- La negoziazione
- Abbattere le resistenze al cambiamento
- Uscire dagli schemi: trovare nuove soluzioni
- Trasformare il conflitto in opportunità
- Instaurare un clima di apertura
- Incoraggiare nuove idee



Public speaking

- Dimenticarsi della platea: trucchi per parlare in pubblico
- Reagire in modo costruttivo agli imprevisti
- Conoscersi e controllarsi
- Emozioni e reazioni

L'assertività

- Stili: aggressivo, passivo, assertivo
- L'entusiasmo
- L'ottimismo: imparare a pensare positivo
- La fiducia in sé stessi
- La chiave dell'efficienza



Leadership



Leadership al Femminile

- L'evoluzione del ruolo di Leader
- L'Assertività al femminile
- Le donne e la gestione dei collaboratori
- La leadership al femminile
- La consapevolezza del proprio ruolo
- La chiave del successo
- Individuazione del proprio stile di leadership

La leadership affettiva

- Autoritario o autorevole? Modi diversi di essere "capo"
- La relazione affettiva: instaurare nuovi rapporti con i collaboratori
- Delega e empowerment: allevare collaboratori d'eccellenza
- Trasmettere i saperi: come diffondere conoscenze e competenze

La leadership del benessere

- Rafforzare la motivazione
- Prevenire e ridurre lo stress nei collaboratori
- Abbattere le barriere
- Trasmettere la passione e l'entusiasmo ai collaboratori



Curare le relazioni



L'accoglienza

- Il cliente al centro delle relazioni
- Le relazioni interpersonali
- La flessibilità nella relazione
- La disponibilità
- Le 3 A: Accoglienza, Assistenza, Affidabilità
- Essere un punto di riferimento per il cliente

La qualità nel servizio

- Il significato della qualità e la sua evoluzione
- Qualità, Qualità Totale e Customer Satisfaction
- Vendere valore

La gestione del cliente

- L'ascolto del cliente
- Il monitoraggio della soddisfazione
- Le azioni di miglioramento
- Individuare i veri bisogni del cliente

La responsabilità

- La relazione sono io
- Il concetto di responsabilità individuale
- La responsabilità nella relazione



L'approccio positivo con il cliente

- Il pensiero positivo
- Il sorriso
- Il concetto di gioco: giocare con sé stessi
- Superare i comportamenti limitanti
- Convogliare le energie negative in energie positive
- L'entusiasmo come motore
- Il concetto di qui ed ora



Sviluppare il team



Teambuilding

- Il gruppo
- Da gruppo a squadra
- Le fasi di costruzione di un gruppo
- Cosa vuol dire far parte di una squadra
- Il senso di appartenenza
- I sentimenti aggreganti
- Il benessere relazionale
- Il segreto di un team di successo
- Il flusso comunicativo
- La fiducia in sé stesso e negli altri
- Come fare gioco di squadra
- La soddisfazione condivisa

Formazione formatori

- La comunicazione e l'ascolto
- L'importanza di ascoltare "veramente"
- L'arte del parlare in pubblico
- La gestione delle aspettative
- Gestione dell'aula
- Tenere viva l'attenzione mediante domande
- Il clima d'aula
- La relazione con le persone
- La metodologia d'insegnamento
- Come trasmettere i propri valori
- La gestione degli strumenti multimediali: presentazioni, immagini, filmati e musica



La gestione e lo sviluppo del personale over 45

- I processi di cambiamento dell'organizzazione
- Valorizzare le differenze generazionali
- Tecniche di gestione del conflitto
- L'ascolto attivo e l'assertività
- Ritrovare la motivazione
- Porsi nuovi obiettivi
- Ripensare al proprio percorso di carriera



Organizzazione Aziendale



Time Management: la gestione del tempo

- Tempo e produttività personale
- Concetto di efficacia e efficienza
- Il tempo negoziabile
- Differenza tra urgenza e importanza
- Superare le perdite di tempo
- Definire le priorità
- Metodi e strumenti per organizzare il tempo
- La consapevolezza degli usi e abusi della risorsa tempo

Relazioni Interne

- La comunicazione efficace
- L'ascolto
- Il lavoro di gruppo e la condivisione
- La valorizzazione delle persone
- La customer satisfaction interna

Le Riunioni Efficaci

- Gli strumenti per organizzare e gestire le riunioni
- La gestione degli imprevisti
- I metodi per incrementare l'efficacia delle riunioni
- Prendere decisioni condivise
- La gestione del tempo e il lavoro per obiettivi



La Negoziazione

- La comunicazione e l'ascolto attivo
- Separare la persona dal problema
- Le posizioni contrapposte
- Il confronto: individuare interessi comuni
- Coinvolgere le persone nella discussione
- Trovare soluzioni condivise
- Metodi e tecniche di negoziazione

Flessibilità e gestione del cambiamento

- L'uomo, l'animale con maggiore adattabilità
- Krisis: la crisi, la scelta
- Il passato che tiene in ostaggio il futuro
- La ricerca di nuovi equilibri
- Come ridurre le resistenze al cambiamento
- La difficoltà a lasciare la zona di comfort
- La perdita dei tradizionali modi di agire

La Gestione e Motivazione dei collaboratori

- La gestione dei collaboratori
- L'importanza delle risorse umane per il successo dell'impresa
- Le abilità e competenze per la gestione dei collaboratori
- La relazione capo – collaboratore
- I comportamenti per migliorare la qualità della relazione con il collaboratore
- L'ascolto attivo del collaboratore
- Gli stili di direzione dei collaboratori
- La leadership "situazionale"

La valorizzazione delle differenze professionali nei processi di cambiamento organizzativo

- I processi di trasformazione dell'organizzazione
- Il diversity management
- Le competenze in azienda
- Individuare le peculiarità: il bilancio delle competenze
- Valorizzare le persone e le loro diversità
- La Consapevolezza: di sé, dell'organizzazione, dei cambiamenti
- La gestione delle aspettative
- La responsabilità personale nell'affrontare i cambiamenti
- Tecniche per l'auto motivazione



Area Commerciale



La Negoziazione di Vendita

- Individuare il cliente potenziale
- La comunicazione vincente e persuasiva
- Comprendere le aspettative del cliente
- Le tecniche di chiusura per concludere con successo le trattative
- Trasformare i conflitti in negoziati
- Gestione delle obiezioni trasformandole in opportunità
- Instaurare un rapporto empatico

La Comunicazione nel rapporto commerciale

- La comunicazione interpersonale
- Comprendere le aspettative del cliente
- I bisogni del cliente
- Le soluzioni personalizzate
- L'ascolto empatico

Nuovi canali nella comunicazione col cliente

- Esplorazione e individuazione delle esigenze del cliente
- Il sorriso a telefono
- L'ascolto attivo: ottenere le informazioni utili
- Metodologie per migliorare la "comunicazione fredda" (che avviene attraverso i mezzi tecnologici)
- I punti chiave di una telefonata
- Tecniche telefoniche di sviluppo commerciale
- Controllare lo stress della telefonata
- La comunicazione via mail



- La mail di qualità
- Cosa evitare nella comunicazione scritta

New Media e Web Marketing

- L'Azienda sul web: come differenziare la comunicazione e la strategia commerciale
- Posizionamento sui motori di ricerca
- Parole chiave, link popularity, tracciamento degli accessi
- Analisi e piano di web marketing
- Trend del Mercato e Benchmarking
- Viral, Ninja, Guerrilla, Tribal, Social Marketing nuove strategie per gestire il marketing
- Social Network, campagne marketing e personal branding: nuovi modi per relazionarsi con il mercato e con i clienti
- Gli strumenti per promuovere la propria azienda: Portali, Newsletter, Mailinglist, Newsgroup, Forum Web Tracking (strategie di accesso al proprio sito)



Gestire lo stress



La gestione dello stress

- Origine dello stress: cause e risoluzione
- Differenza tra distress e eustress
- I fattori stressogeni
- Gestione delle emozioni e responsabilizzazione del lavoro
- Comunicazione e cambiamento organizzativo
- L'autocontrollo
- Il concetto di benessere
- Dallo stress al benessere

Stress, mobbing, burn out

- Cos'è lo stress
- Lo squilibrio tra l'individuo e il suo contesto ambientale
- La percezione della realtà
- Il mobbing
- Riconoscere i segnali
- Mettersi in ascolto
- Il burn out
- La gestione dell'eccessivo coinvolgimento
- La relazione d'aiuto
- La capacità reattiva
- La prevenzione



Crescita personale



Intelligenza emotiva

- Le 5 abilità
- La mente razionale e la mente emozionale
- La gestione delle emozioni
- Conoscere se stessi
- L'equilibrio interiore

Accrescere la motivazione

- Il significato soggettivo del lavoro
- La motivazione personalizzata
- I fattori di motivazione e demotivazione nel lavoro
- Il senso di appartenenza alla squadra
- Le leve su cui agire per motivare i collaboratori
- La condivisione di successi e insuccessi
- Essere imprenditori di sé stessi
- Come ritrovare coinvolgimento, impegno, orgoglio

Autostima

- La conoscenza di sé
- Il superamento delle convinzioni limitanti
- Scoprire le proprie potenzialità
- Accettare i propri limiti
- Avere un buon dialogo con sé stessi
- La consapevolezza di sé e dei propri atteggiamenti
- Le resistenze al cambiamento
- L'empowerment individuale



Problem solving creativo

- La struttura del processo creativo
- Il metodo Solution making
- Sviluppare canali percettivi
- La corretta definizione del problema
- Creative Thinking: come trovare soluzioni alternative
- I cantieri di creatività: tecniche per produrre le idee



Zen&Mindfulness



Oltre l'autostima

- Zen e Meditazione: istruzioni base
- Autostima ed opinioni
- Lo specchio degli altri
- La sospensione del giudizio
- Giù la maschera: consapevolezza e accettazione di sé
- Il peso del passato: i condizionamenti
- L'orientamento al presente
- Diventare l'artefice del proprio mondo
- Strumenti e metodi pratici per acquisire la consapevolezza di sé

Zen e Management

- Introduzione allo Zen e alla consapevolezza attiva
- Il presente, tempo della realtà
- Lo straordinario potere della non-azione
- Gestire e modificare le emozioni negative
- Tecniche per imparare ad abbassare il livello di stress negativo
- Vivere nel cambiamento e flessibilità
- Libertà e responsabilità
- Tendere alla qualità totale e al miglioramento continuo
- Nuove risorse, nuovi stili di direzione
- Gestione dello stress e delle risorse personali
- Essere un vero leader
- La consapevolezza che aiuta la comunicazione



Il protocollo Mindfulness per la riduzione dello stress

- Cause e danni dello stress: i sintomi
- Lo zen e il mindfulness
- La meditazione vigile
- La mente e il benessere
- La consapevolezza e la lucidità
- Tecniche di mindfulness (o presenza mentale attiva)
- Strumenti per attenuare gli effetti psicofisici dello stress negativo
- Atteggiamenti proattivi verso lo stress



Percorso Dirigenti



Il dirigente di oggi è una figura professionale con abilità e capacità manageriali particolarmente elevate, in grado di innescare un cambiamento culturale nelle persone, facendosi carico della capacità dei propri collaboratori e gestendo con flessibilità le difficoltà di un mercato in costante evoluzione.

Un leader quindi, che guida ed incoraggia le persone a diventare imprenditori di sé stessi, spingendoli ad assumersi la responsabilità del lavoro e contribuire al pieno sviluppo dell'organizzazione.

Il corso affronterà temi legati alla comunicazione interpersonale, alla creazione della squadra, all'empowerment e motivazione.

Ma anche analisi del mercato, del contesto economico e del territorio.

Area personale

- La fiducia in sé
- Entusiasmo
- Creare relazione interpersonali
- La motivazione e l'ambizione
- Lo spirito di iniziativa
- Leadership e Autorevolezza

Area organizzativa

- La squadra e il senso di appartenenza
- La delega come strumento di valorizzazione delle persone
- Capacità di sviluppo e valorizzazione dei collaboratori
- Il bilancio delle competenze
- Il Diversity management
- La visione d'insieme
- Il Change Management



Area professional

- Costruzione e realizzazione di piani di Sviluppo del Territorio
- L'approccio al mercato
- Lo sviluppo commerciale attraverso le persone
- Gestione efficace delle risorse disponibili
- Il Budgeting e il reporting
- La negoziazione
- La gestione conflitti



Individuazione e gestione talenti



In una situazione contingente di forte cambiamento economico e sociale ogni azienda, per stare al passo con i tempi, ha dovuto, o dovrà, dotarsi di un adeguato modello organizzativo, caratterizzato da una serie di figure chiave dotate di un forte senso di responsabilità, capacità imprenditoriale e flessibilità. È necessario quindi formare dei "talenti", ovvero delle persone in grado di gestire risorse, gestire il mercato con una forte carica emotiva e senso di appartenenza, per motivare, condurre e far crescere sia sé stessi che il gruppo a loro affidato.

L'obiettivo è quindi quello di creare un pool di persone particolarmente capaci con skills, conoscenze e competenze sia tecniche che manageriali, in grado di concretizzare e sviluppare le competenze di altre persone, diventando quindi punti di riferimento nei confronti degli altri colleghi.

Il percorso si articola di quattro moduli:

- Individuazione dei talenti - Questionario da sottoporre ai responsabili/ Direttori di reparto
- Bilancio delle competenze
- Formazione tecnica e comportamentale
- Mentoring





PERSONÆ

...per le persone