



LASER
Soc. Coop.
Formazione e
Sviluppo Risorse Umane

FORMAZIONE CONTINUA AZIENDALE

Laser Soc. Coop.

Sede legale e operativa: Via Callegari 11 – 25122 BRESCIA tel. +39.030.2807576 – fax +39.030.2809266 info@laserbs.net

Ente di formazione certificato UNI EN ISO 9001:2000

ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE

2008

| COD. | TITOLI | ORE | DATE |
|----------------|--|------------|-------------------|
| 1/MM | VISIONING SVILUPPARE UNA VISIONE INTEGRATA E GLOBALE Creare e mantenere una visione del futuro condivisa per operare ed innovare in situazioni nuove, mantenendo la propria organizzazione sulla cresta dell'onda. | 16 | 28-29 FEBBRAIO |
| 2/MM | L'IMPORTANZA DELLA SELEZIONE DEL PERSONALE Fornire strumenti pratici per valorizzare le risorse umane attraverso l'analisi dell'organizzazione, le tecniche di reclutamento e selezione, la gestione e lo sviluppo delle risorse umane | 16 | 20-21 MARZO |
| 3/MM | LA GESTIONE E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE Fornire strumenti pratici per valorizzare le risorse umane attraverso le attività di gestione del personale, la valutazione delle prestazioni, del potenziale e lo sviluppo delle risorse umane attraverso la formazione. | 16 | 27-28 MARZO |
| 4/MM | GLI STILI RELAZIONALI - Analizzare il proprio stile di relazione e di quello dell'interlocutore - Sviluppare delle abilità di diagnosi e flessibilità necessarie ad individuare le strategie di relazione più efficaci per i diversi interlocutori - Essere più efficaci nella gestione dei rapporti con colleghi, capi, clienti interni ed esterni, e migliorare le proprie capacità di stabilire relazioni interpersonali al fine di raggiungere i propri obiettivi - Sviluppare un piano di azione personale | 16 | 28-29 APRILE |
| 5/MM | OUTDOOR TRAINING Acquisire le capacità per creare e mantenere una squadra, sviluppare la fidelizzazione dei membri, guidare la squadra e i collaboratori, ottenere migliori risultati attraverso il gioco di squadra e la partecipazione attiva di tutti. | 16 | 22-23 MAGGIO |
| 6/MM | IL COACHING Fornire strumenti pratici per valorizzare le risorse umane attraverso lo sviluppo della consapevolezza di se e delle proprie modalità comportamentali, la definizione degli obiettivi e l'utilizzo di tecniche e strumenti per il raggiungimento degli stessi. | 16 | 29-30 MAGGIO |
| DOCENTE | Dott. Matteo Majer Consulente e formatore sulle tematiche organizzative e comportamentali, quali: analisi e gestione competenze, sistemi di gestione del personale, organizzazione aziendale, gestione e sviluppo delle Risorse Umane, leadership, motivazione, presso aziende pubbliche e private di vari settori. Iscritto all'Albo degli Psicologi Regione Veneto: n. 2659, da Febb. 97. | | |

ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE

2008

| COD. | TITOLI | ORE | DATE |
|----------------|--|-----|------------------------------------|
| 7/VF | <p>IL TEAM WORKING</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire le strategie e gli strumenti operativi per attivare e gestire i gruppi di lavoro per i dipendenti e collaboratori del settore privato. - Conoscenza delle principali dinamiche interazionali e organizzative sottese al funzionamento di un teamworking. | 16 | 5 – 10 MARZO 2 – 7 APRILE |
| 8/VF | <p>IL VALORE DELLA “CONOSCENZA” PER UN’AZIENDA CON LA FILIALE ALL’ESTERO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire strategie e strumenti pratici per “osservare” ed “analizzare” il contesto culturale -organizzativo straniero dove l’azienda ha attivato una propria filiale. - Fornire ability and capability per attivare e condurre un comportamento comunicativo, orientato a controllare ed avere un costante feedback organizzativo-gestionale (risorse umane) con la casa madre. | 24 | 7-20-26 MARZO |
| 9/VF | <p>LE AZIONI DI COMUNICAZIONE CENTRATE SUL CLIENTE</p> <p>Fornire i principali metodi e orientamenti applicativi che stanno alla base del communication planning : come progettare un programma di comunicazione globale centrata sul cliente; apprendere l’uso delle principali strategie per la visibilità e l’immagine aziendale; come riconoscere ed utilizzare i principali canali comunicativi e di communication mix.</p> | 24 | 11-17- 25 MARZO |
| 10/VF | <p>CONQUISTARE LA LEADERSHIP E GESTIRE I CONFLITTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire i principali meccanismi che presiedono alle azioni di Leadership, con una particolare attenzione alle caratteristiche e/o differenze tra il ruolo di Leader e il ruolo di Manager. - Fornire un’esperienza di apprendimento per riconoscere e gestire i conflitti all’interno di un’organizzazione aziendale (conflitti organizzativi e relazionali) | 24 | 5-12-19 MAGGIO |
| 11/VF | <p>AL TERMINE DELLO STRESS E DEL BURN-OUT</p> <p>Fornire strategie di analisi psicologica e strumenti operativi di riconoscimento e di gestione dello stress e del fenomeno del burn-out, per adottare un comportamento pro-attivo nei confronti degli eventi stressanti e delle condizioni che facilitano l’insorgenza del burn-out.</p> | 24 | 9 -16- 23 MAGGIO |
| 12/VF | <p>A SUA IMMAGINE E SOMIGLIANZA: IL VALORE DEL BRAND PER UN’AZIENDA</p> <p>Fornire l’acquisizione e l’apprendimento di alcune strategie conoscitive e culturali che chiariscono il “valore” di un brand. Analizzare e apprendere i principali meccanismi sottesi al processo comunicativo del brand. Riconoscere e individuare i principali strumenti che compongono il valore della marca di un’azienda (strategie di <i>brand equity</i>)</p> | 24 | 16-20-25 GIUGNO |
| DOCENTE | <p>Dott. Vittorio Alessandro Ferrari Psicologo, ha svolto attività di ricerca presso le Università di Tubinga e Costanza (Germania). Collabora con il Dipartimento di Scienze della Formazione e della Comunicazione dell’Università di Bergamo. Svolge attività di docenza finalizzata a fornire strumenti di mappatura di reti organizzative, di analisi organizzativa, di strategie di problem solving, di tecniche per la gestione delle organizzazioni regionali e del coordinamento nazionale nell’ottica del “lavoro in rete” -” lavoro di rete” - “lavoro con la rete”.</p> | | |

MARKETING – COMUNICAZIONE AZIENDALE

2008

| COD. | TITOLI | ORE | DATE |
|----------------|---|------------|---------------------------------------|
| 13/SM | TECNICHE DI VENDITA Relazioni - Vendita – Marketing Fornire strumenti per valorizzare le risorse umane attraverso l'acquisizione di nuove competenze nella gestione delle Relazioni, delle Tecniche di vendita, del Marketing. | 35 | 12-19-28 FEBBRAIO 4-11 MARZO |
| 14/SM | I MESSAGGI: ASCOLTARLI, COMPRENDERLI, COSTRUIRLI E TRASMETTERLI <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare i principi basilari sulla tecnica della comunicazione efficace sia verbale che non verbale; • Individuare tutti gli aspetti di un messaggio e capire come questi possono condizionare anche il ricevente provocando errori o situazioni di ricezione solo parziale; • Migliorare ed ottimizzare la comunicazione con il cliente, entrando in rapporto con ogni interlocutore adottando un approccio di ascolto attivo per poter focalizzare l'attenzione sui suoi bisogni; • Allenarsi ad assumere comportamenti corretti e coerenti nel chiedere e dare feed-back in quanto strumento fondamentale nella costruzione del processo comunicativo. | 16 | 10-18 MARZO |
| DOCENTE | Dott.sa Sara Martini Da più di 10 anni docente di:tecniche di comunicazione,abilità relazionali,gestione delle risorse umane,marketing e tecniche di vendita,qualità del servizio,sviluppo organizzativo e gestione del tempo.Sviluppo di progetti formativi outdoor: tecniche di vendita e approccio manageriale abbinato a corsi di guida sicura, lavorare in team ... in cucina, percorsi di pensiero positivo | | |
| 15/LR | IL BUSINESS PLAN E LE MODALITA' DI INTERNAZIONALIZZAZIONE PER LE AZIENDE DI PICCOLE E MEDIE DIMENSIONI Fornire le conoscenze e gli strumenti per redigere un Business Plan semplice e chiaro . Aiutare gli imprenditori ed i dirigenti a valutare tutti i pro ed i contro dei processi di internazionalizzazione, fornire loro linee guida essenziali per le scelte minimizzandone i rischi. | 20 | 7 – 14 – 21 APRILE |
| 16/LR | CORSO PER NEO ASSUNTI NELLA FUNZIONE ACQUISTI Fornire strumenti per sviluppare competenze specialistiche e di ruolo a coloro che entrano a far parte della funzione Acquisti. | 24 | 7-14-28 MARZO |
| DOCENTE | Dott.sa Laura Robotti Consulente Aziendale in ambito Approvvigionamenti e Logistica, Sviluppo e realizzazione di progetti organizzativi e gestionali. Conduzione e gestione di progetti di riorganizzazione dell'area logistico-produttiva su medie aziende italiane. Valutazione dei processi e delle competenze delle risorse umane. Effettuazione di seminari e corsi per potenziare le conoscenze specialistiche ed organizzative | | |

NUOVE FORME DI MARKETING

2008

| COD. | TITOLI | ORE | DATE |
|----------------|---|------------|-------------|
| 17/AB | @MAIL MARKETING - L'e-mail marketing: uno sguardo insieme - Il database di e-mail - Primo contatto - Scrittura e creatività - Tracking e reporting sull'e-mail (tempo da dedicare all'analisi - La tecnologia - La legislazione) | 16 | DA DEFINIRE |
| 18/AB | UTILIZZO STRATEGICO DI INTERNET + @MAIL MARKETING Oltre a quanto trattato nel modulo di @MAIL MARKETING: - La promozione dell'azienda tramite internet: La comunicazione in rete - Il marketing in rete - La promozione on line e la misura della promozione on line - Lo sviluppo dei portali e di quelli specifici per le agenzie di viaggio - Le comunità virtuali - La posta elettronica come strumento di marketing per le agenzie di viaggio: limiti ed opportunità - Analisi dei costi benefici delle varie soluzioni - Il posizionamento sui motori di ricerca tecniche: strumenti e tecniche per ottenere risultati adeguati alle esigenze - Criteri di scelta dei fornitori di servizi di posizionamento per il WEB | 32 | DA DEFINIRE |
| DOCENTE | Dott. ANDREA BOSETTI Docente in corsi di formazione base, intermedia e avanzata per imprese, associazioni di categoria, camere di commercio su: innovation technology and internet applications ;Progettazione e ingegnerizzazione di applicazioni internet based per l'innovazione aziendale;La Qualità come strumento di fidelizzazione all'interno delle reti commerciali;Le competenze relazionali per lo sviluppo di una coerente strategia aziendale;L'azienda orientata al servizio;La cura del cliente;Tecniche di vendita;Normativa UNI EN ISO 9001:2000, 14001:2000, 22000:2005 ;D.Lgs 196/03 e 626/94 | | |

SETTORE ALBERGHIERO – STRUTTURE RICETTIVE

2008

| COD. | TITOLI | ORE | DATE |
|----------------|---|------------|------------------------------------|
| 19/LR | <p>CORSO GESTIRE UN HOTEL IN MANIERA EFFICACE ED EFFICIENTE Gestire una struttura alberghiera- una sfida che richiede competenze multi disciplinari SERVIZIO AL CLIENTE/ ACQUISTI E GESTIONE MAGAZZINO / MARKETING E RELAZIONI CON I CLIENTI Gestire una struttura alberghiera richiede competenze molto varie che spaziano dalla contabilità al marketing , dagli acquisti e la gestione del magazzino al “customer relationship management”. Nel corso si tratteranno alcuni di questi temi con lo scopo di rinfrescare le conoscenze dei partecipanti e di condividere con loro concetti ed applicazioni pratiche.</p> | 24 | 18 – 25 – 29 FEBBRAIO |
| DOCENTE | <p>Dott.sa Laura Robotti Consulente Aziendale in ambito Approvvigionamenti e Logistica, Sviluppo e realizzazione di progetti organizzativi e gestionali Conduzione e gestione di progetti di riorganizzazione dell’area logistico-produttiva su medie aziende italiane. Valutazione dei processi e delle competenze delle risorse umane. Effettuazione di seminari e corsi per potenziare le conoscenze specialistiche ed organizzative</p> | | |
| 20/EZ | <p>TECNICA ALBERGHIERA e GESTIONE del CLIENTE al FRONT OFFICE di un HOTEL L’acquisizione delle competenze fondamentali per lavorare al Front Office di una struttura ricettiva, nella gestione di ogni aspetto di tale professione: - <u>comunicativo – comportamentale</u> (customer care e fidelizzazione del cliente), - <u>operativo - amministrativo</u> (gestione delle diverse attività, sia d’ufficio sia specifiche d’albergo), - <u>informatico - gestionale</u> (gestione del ciclo del cliente attraverso il software Fidelio).</p> | 40 | 4-11-15 MARZO 8-15 APRILE |
| DOCENTE | <p>Dott.sa Emanuela Zanoni Docente e formatore dal 2003, in ambito “Comportamenti Relazionali, Recupero Competenze Linguistiche, Segreteria ed Attività d’Ufficio”.</p> | | |

COMUNICARE – RELAZIONARSI

2008

| COD. | TITOLI | ORE | DATE |
|----------------|---|------------|--|
| 21/DB | PARLARE IN PUBBLICO - CORSO DI PUBLIC SPEAKING (base) - condurre i partecipanti a prendere coscienza delle straordinarie capacità espressive raggiungibili attraverso una migliore gestione di corpo e voce. - affinare e potenziare le capacità oratorie di ognuno ricercando note distintive e un convincente stile personale. | 21 | 7 – 14 – 28 APRILE oppure 5-12-19 MAGGIO |
| 22/DB | PARLARE IN PUBBLICO - CORSO DI PUBLIC SPEAKING – APPROFONDIMENTO (per chi ha già frequentato il corso base) | 16 | 3 – 10 MARZO |
| DOCENTE | Dott.sa Daniela Bregantin Laureata in lettere, esperta di gestione delle risorse umane, è docente di tecniche di comunicazione e public speaking in vari corsi universitari e aziendali. ha insegnato tecniche di recitazione ed espressione corporea ed è stata attrice di teatro in diverse produzioni | | |
| 23/AM | PROPOSTA FORMAZIONE PERSONALE DI CALL CENTER Tale corso ha lo scopo di migliorare la capacità del personale addetto al centralino di gestire il traffico telefonico in entrata ed uscita, attraverso due strumenti fondamentali: la capacità di ascolto e lo stile comunicativo. | 24 | 10-11-17-19 MARZO |
| 24/AM | LA FORMAZIONE DEL PERSONALE DI SEGRETERIA La motivazione - L'ascolto E L'intelligenza Emotiva - La Comunicazione Interpersonale - L' Auto Consapevolezza -Gli Stili Di Comunicazione - Le telefonate - le Obiezioni -la Mediazione | 30 | 8-14-15 APRILE 5-12 MAGGIO |
| DOCENTE | Dott.sa Amanda Mazzucchi Formatrice in tecniche di comunicazione e di vendita. Si occupa di analisi dell' andamento economico, creazioni di indici di valutazione ad hoc per società di gestione e centri commerciali. Ha c rete vendita e reception per centri fitness. | | |
| 25/EZ | LA COMUNICAZIONE SCRITTA Obiettivo del modulo è il miglioramento della comunicazione scritta nel contesto professionale, per l'erogazione corretta di informazioni verso l'esterno, attraverso un linguaggio chiaro, comune e condiviso. | 16 | 19-26 FEBBRAIO |
| DOCENTE | Dott.sa Emanuela Zanoni Docente e formatore dal 2003, in ambito "Comportamenti Relazionali, Recupero Competenze Linguistiche, Segreteria ed Attività d'Ufficio". | | |

RICHIESTA INFORMAZIONI

AZIENDA:

CITTA':

INDIRIZZO:

TELEFONO:

FAX:

E-mail:

Referente:

*Chiede di ricevere maggiori informazioni in merito
al/ai seguente/i corso/i di formazione*

COD. corso:

PER N.**PARTECIPANTI**

Preferenza per altre aree (percorsi formativi attivabili su richiesta):

- **LINGUE** (indicare la lingua ed il livello richiesto).....
- **INFORMATICA**(indicare il livello richiesto).....
- **QUALITÀ**
- Altro.....

Data:

Con la firma in calce alla presente informativa, preso atto di quanto previsto dagli artt. 7,8,9 e 10 del D.lgs. 196/2003, attesto il mio libero consenso scritto al trattamento dei propri dati personali comuni e sensibili senza esclusione alcuna

L'azienda (timbro e firma):

IMPORTANTE

Trasmettere la scheda via fax allo 030 2809266
Alla ricezione delle vostre richieste, sarà nostra cura inviare alla vostra attenzione i contenuti dettagliati del/dei percorso/i formativi di vostro interesse

| SCHEMA TECNICA | |
|----------------|--|
| TIMING | I percorsi vengono proposti in orario lavorativo con lezioni di max 8 ore cad. giornata. |
| COSTI | Il percorso formativo potrà essere attivato: <ul style="list-style-type: none">- In forma totalmente gratuita all'interno dei progetti del Fondo Sociale Europeo.- A pagamento per soddisfare esigenze particolari , consulenze e corsi individuali |
| SEDI | <ul style="list-style-type: none">◆ LASER Soc. COOP. – Via Callegari, 11 – 25121 BRESCIA◆ CDO Brescia - Borgo Pietro Wührer 123 - 25123 Brescia◆ Presso l'azienda |
| NOTE | <p>Ai partecipanti verrà rilasciato un <u>attestato di frequenza</u></p> <p>Per maggiori informazioni contattare l'Ufficio Commerciale Laser soc. coop.: tel. 030 2807576</p> |