

CATALOGO CORSI ON DEMAND

SOFT SKILLS



AREA: SOFT SKILLS

Nozioni fondamentali sulla narrazione aziendale	354
Indirizzare e redistribuire le e-mail	355
Gestire le e-mail	356
Utilizzare in maniera efficace e-mail e messaggistica istantanea	357
Abilità fondamentali per telefonate professionali	358
Potere personale e credibilità	359
Costruzione del potere personale attraverso l'influenza	360
Instaurazione della fiducia tramite una comunicazione efficace	361
Diventare un grande ascoltatore	362
Basi di telelavoro: massimizzare la produttività come dipendente a distanza	363
Basi di telelavoro: Strategie di comunicazione per i dipendenti a distanza	364
Generare idee creative e innovative: Aumentare la creatività	365
Generare idee creative e innovative: Massimizzare la creatività del team	366
Generare idee creative e innovative: Verificare e sviluppare idee	367
Essere un membro efficace del team	368
Guidare i team: Creare fiducia e coinvolgimento	369
Guidare i team: Gestire il conflitto	370
Guidare i team: Sviluppare il team e la sua cultura	371
Guidare i team: Definire obiettivi ruoli e linee guida	372
Guidare i team: Promuovere una comunicazione e collaborazione efficace	373
Guidare i team: Lanciare un team di successo	374
Guidare i team: Gestire team virtuali	375
Guidare i team: Motivare e ottimizzare la prestazione	376
Definire obiettivi e responsabilità nel team	377
Elementi di un team coeso	378
Comunicazione efficace del team	379
Usare il feedback per migliorare la prestazione del team	380
Supporto amministrativo: sviluppo delle competenze essenziali	381
Supporto amministrativo: lavorare in collaborazione con il tuo capo	382
Supporto amministrativo: interagire efficacemente con i colleghi	383
Basi di leadership: Costruire la propria influenza come leader	384
Basi di leadership: Comunicare la vision	385
Basi di leadership: Creare il proprio piano di sviluppo della leadership	386
Basi di leadership: Guidare lo svolgimento del business	387
Basi di leadership: Guidare il cambiamento	388
Basi di leadership: Guidare l'innovazione	389
Basi di leadership: Guidare con l'intelligenza emotiva	390
Basi di leadership: Motivare i dipendenti	391
Prospecting: la caccia all'oro nelle vendite	392
Incontro esplorativo. Partire con il piede giusto.	393
Trasformazione dell'obiezione in opportunità durante una vendita telefonica	394
Interazione con i clienti	395
Comunicare in modo efficace con i clienti	396
Fornire assistenza clienti telefonica	397
Creazione di un rapporto nell'ambito dell'assistenza clienti	398

NOZIONI FONDAMENTALI SULLA NARRAZIONE AZIENDALE

Categoria: Categoria: Efficacia personale - Codice: 0SSK520

Da sempre la narrazione è lo strumento utilizzato dagli uomini per comunicare tra loro informazioni significative. In questo corso si apprenderanno gli elementi di una storia e un pubblico efficaci e le strategie per creare e presentare una storia aziendale.

DESTINATARI

Chiunque voglia imparare a comunicare le informazioni aziendali in modo efficace tramite la narrazione

Ore: **0.5**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

INDIRIZZARE E REDISTRIBUIRE LE E-MAIL

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK512

Prova a esaminare tutte le e-mail ricevute durante la scorsa settimana di lavoro: quante sono quelle che ti hanno lasciato perplesso a domandarti perché mai ti sono state inviate? Per quante di quelle e-mail ti sei chiesto che cosa avevano a che fare realmente con te? Oggigiorno la sempre maggiore diffusione delle e-mail come una delle forme principali di comunicazione commerciale rende essenziale prestare particolare attenzione alla lista di distribuzione evitando di commettere errori. L'invio di un'e-mail alla persona sbagliata o al contrario l'assenza fra i destinatari di quella giusta è un'operazione inutile esattamente come comporre il numero di telefono sbagliato lasciare un messaggio e attendere di essere richiamati dalla persona giusta. Questo corso illustrerà le tecniche necessarie per indirizzare e redistribuire le e-mail in modo corretto. Nello specifico introdurrà alle pratiche migliori da adottare nella selezione del destinatario delle e-mail e nel corretto contrassegno di queste tramite i flag. Il corso inoltre offrirà una panoramica del galateo applicato all'inoltro delle e-mail e all'uso della risposta a uno o tutti i destinatari. Infine saranno analizzate le conseguenze emotive generate dalla messa in copia sistematica di un superiore.

DESTINATARI

I dipendenti di ogni grado e tutti i soggetti desiderosi di aggiornare e raffinare le proprie abilità nell'uso delle e-mail

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GESTIRE LE E-MAIL

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK513

Indubbiamente le e-mail hanno introdotto numerosi vantaggi nella nostra vita. Eppure esse hanno anche incrementato significativamente il volume di comunicazioni e informazioni che un impiegato medio è costretto a gestire ogni giorno. Per farcela alla meglio è necessario riuscire a ultimare nell'arco della giornata lavorativa tutte le attività di ordinamento archiviazione risposta o eliminazione associate alle e-mail pervenute nel corso della stessa. Tuttavia in che modo coniugare questa attività così dispendiosa in termini di tempo con il resto delle responsabilità lavorative senza uscirne distrutti? Questo corso introduce le tecniche utili per garantire una gestione efficace delle e-mail. Saranno forniti suggerimenti in merito all'uso di cartelle e filtri che consentano di organizzare le e-mail e garantire una maggiore efficienza oltre ad essere presentate linee guida concernenti le e-mail che è invece possibile eliminare immediatamente. Il corso inoltre illustrerà come recuperare informazioni importanti in caso di smarrimento di un'e-mail.

DESTINATARI

I dipendenti di ogni grado e tutti i soggetti desiderosi di aggiornare e raffinare le proprie abilità nell'uso delle e-mail

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

UTILIZZARE IN MANIERA EFFICACE E-MAIL E MESSAGGISTICA Istantanea

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK514

Nel caos del mondo odierno le informazioni sono inviate e ricevute con una rapidità mai vista prima. Tuttavia cosa è possibile fare per assicurarsi che i messaggi inviati siano efficaci accettabili e degni della giusta considerazione? L'impiego di un galateo per le e-mail adeguato è fondamentale per garantire che i messaggi siano trasmessi in modo rapido corretto e conciso. Questo corso illustra i requisiti base per l'impiego delle e-mail al servizio di una comunicazione efficace. Nello specifico saranno presentate linee guida testate e provate in merito all'invio di e-mail che risultino efficaci agli elementi che ogni e-mail deve contenere e all'importanza di preservare la concisione del messaggio. Il corso inoltre tratterà come corollario del tema delle e-mail il galateo associato all'impiego dei programmi di messaggistica istantanea.

DESTINATARI

I dipendenti di ogni grado e tutti i soggetti desiderosi di aggiornare e raffinare le proprie abilità nell'uso delle e-mail

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

ABILITA' FONDAMENTALI PER TELEFONATE PROFESSIONALI

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK515

Tutte le aziende nell'economia globale utilizzano il telefono per almeno una parte delle loro attività'. Per molte aziende il telefono rappresenta il mezzo di comunicazione principale con utenti clienti e colleghi. E con l'avvento degli ambienti di lavoro virtuali che rappresentano una pratica aziendale moderna le regole comportamentali per le telefonate d'affari rivestono attualmente un'importanza senza eguali sia per il successo dei dipendenti che dell'azienda. Il presente corso illustra le abilità fondamentali per un uso professionale del telefono. Vengono descritte le pratiche consigliate per effettuare e ricevere telefonate registrare e lasciare messaggi sulla casella vocale e delineare le linee guida comportamentali per l'utilizzo dei telefoni cellulari.

DESTINATARI

I dipendenti di ogni livello e ogni individuo che desideri affinare le proprie abilità al telefono

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

POTERE PERSONALE E CREDIBILITÀ

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK516

L'autorità comporta un certo tipo di potere in genere un potere posizionale. A una persona vengono concessi il potere e l'autorità necessari per realizzare gli obiettivi e ottenere risultati attraverso una definizione di lavoro responsabile e la responsabilità: l'agente di polizia che ti cita per eccesso di velocità il manager finanziario che richiede una revisione contabile o il manager dell'azienda che decide come allocare il budget. Le persone possono obbedire ribellarsi opporre resistenza o lamentarsi di chi ricopre un ruolo di autorità ma alla base di tale potere posizionale ci sono una ragione e uno scopo ben precisi. La maggior parte dei risultati che si ottengono nelle organizzazioni deriva invece dall'uso del potere personale e non dipende solo dall'autorità diretta. Ciò è particolarmente vero negli ambienti di lavoro di oggi in cui le fonti di informazione e le relazioni sociali sono accessibili a tutti come un mezzo per raggiungere un fine. Ma alla fine si riduce tutto a credibilità personale influenza e abilità politica. Questo corso si concentra sul potere che deriva dall'essere credibili e degni di fiducia.

DESTINATARI

Chiunque desideri sviluppare o affinare le proprie competenze per ottenere risultati usando il potere personale

Ore: **0.4**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

COSTRUZIONE DEL POTERE PERSONALE ATTRAVERSO L'INFLUENZA

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK517

Se non godi di un'autorità diretta puoi ottenere risultati sfruttando la tua influenza non solo mostrando di essere credibile e degno di fiducia. La capacità di influenzare in modo efficace è probabilmente il principale elemento distintivo quando riesci a raggiungere un traguardo senza autorità. Quando eserciti la tua influenza coinvolgi e ingaggi altri per ottenere risultati senza avere necessariamente un potere formale. Influenzare qualcuno non significa forzarlo oppure obbligarlo ma portarlo dalla tua parte per i giusti motivi. Puoi esercitare la tua influenza in tre modi: tramite il linguaggio e una comunicazione efficace tramite la reciprocità e le "monete" di scambio e tramite la perseveranza attraverso la resistenza.

DESTINAZIONE

Chiunque desideri sviluppare o affinare le proprie competenze per ottenere risultati usando il potere personale.

Ore: **0.5**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

INSTAURAZIONE DELLA FIDUCIA TRAMITE UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK518

La comunicazione è più efficace quando si instaura e si mantiene la fiducia delle persone con cui si comunica. In questo corso si apprenderà in che modo la chiarezza degli intenti sia alla base di una comunicazione efficace e come la conoscenza del pubblico a cui ci si rivolge possa garantire una percezione corretta del messaggio. Si apprenderà inoltre in che modo il linguaggio del corpo il tono di voce e la gestione delle emozioni possano influire sulle comunicazioni e sull'instaurazione di un rapporto di fiducia con il pubblico.

DESTINATARI

Soggetti che desiderano migliorare le capacità di comunicazione interpersonale.

Ore: **0.42**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

DIVENTARE UN GRANDE ASCOLTATORE

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK519

Durante la comunicazione la risposta del destinatario è importante quanto il messaggio fornito. Il destinatario di una comunicazione deve essere ricettivo e in grado di capire ciò che s'intende. Per farlo devi sviluppare due abilità essenziali: ascoltare e domandare. Questo corso ti permetterà di perfezionare tali abilità creando l'approccio ricettivo corretto per la comunicazione.

DESTINATARI

Chi desidera migliorare le capacità di comunicazione interpersonale.

Ore: **0.4**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI TELELAVORO: MASSIMIZZARE LA PRODUTTIVITÀ COME DIPENDENTE A DISTANZA

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK521

Il telelavoro è una soluzione lavorativa largamente diffusa. La globalizzazione il bilanciamento vita-lavoro e persino le questioni ambientali e di “ecobusiness” hanno aumentato in maniera esponenziale il numero di telelavoratori e lavoratori a distanza. Dipendenti e datori di lavoro devono considerare molte cose nel valutare la possibilità la necessità o il desiderio di lavorare a distanza. Una volta presa la decisione l’obiettivo è creare e mantenere un ambiente di lavoro a distanza produttivo.

Questo corso è un’introduzione al telelavoro e fornisce consigli utili per determinare se il telelavoro è giusto per te sulla base del tipo di lavoro e delle attività implicate. Fornisce inoltre informazioni che saranno utili per aiutarti a sistemare il tuo ufficio casalingo il modo da essere il più produttivo possibile. Imparerai alcune delle sfide rappresentate dal telelavoro e alcune soluzioni che ti aiuteranno a creare e mantenere un’ambiente di lavoro a distanza produttivo.

DESTINATARI

Tutti i telelavoratori o coloro che intendono diventarlo

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI TELELAVORO: STRATEGIE DI COMUNICAZIONE PER I DIPENDENTI A DISTANZA

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK522

In molti settori il telelavoro è sempre più popolare i dipendenti si trovano ad affrontare un numero sempre maggiore di sfide nel lavorare e comunicare in uffici virtuali. Gli uffici virtuali possono estendersi su paesi e continenti e abilità di comunicazione efficaci non sono solo importanti ma fondamentali per il successo dei telelavoratori e la loro capacità di far avanzare la loro carriera. Questo corso analizza l'importanza delle abilità comunicative dei telelavoratori e descrive inoltre come sia possibile far avanzare la propria carriera lavorando a distanza. Saranno presentate le strategie principali che devono essere utilizzate per la comunicazione. Il corso dimostra i metodi per mantenere la propria presenza in ufficio pur non essendovi fisicamente e si sofferma inoltre sull'importanza della fiducia tra i telelavoratori e i loro colleghi e manager. Scoprirai come l'applicazione dei principi dell'ascolto attivo possa migliorare le tue modalità di comunicazione.

DESTINATARI

Tutti i telelavoratori o coloro che intendono diventarlo

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GENERARE IDEE CREATIVE E INNOVATIVE: AUMENTARE LA CREATIVITÀ

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK523

Che cosa rende una persona creativa? Ti consideri una persona creativa? Alcune caratteristiche personali sono state collegate alla creatività ad esempio la propensione a correre dei rischi la capacità di collegare idee diverse e l'apertura mentale. Ma la caratteristica più importante forse è la convinzione di essere creativi. Molte persone si bloccano perché pensano di non essere creative. Ma tutti hanno un potenziale creativo. Comprendere le caratteristiche che ti consentono di aumentare la tua creatività e quelle che la inibiscono può aiutarti a migliorare gli slanci creativi sul posto di lavoro. Questo corso descrive le caratteristiche fondamentali di una persona creativa. Descrive inoltre gli ostacoli alla creatività e come superarli. Inoltre dimostra come sia possibile migliorare la creatività sul posto di lavoro.

DESTINATARI

Tutti coloro che desiderano essere più creativi e innovativi al lavoro.

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GENERARE IDEE CREATIVE E INNOVATIVE: MASSIMIZZARE LA CREATIVITÀ DEL TEAM

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK524

La creatività è a portata di tutti? La creatività è naturale all'interno di un team oppure è un'abilità che alcuni imparano e altri no? Come qualsiasi altra cosa la creatività e l'innovazione possono proliferare se coltivate con gli strumenti giusti.

Questo corso parla di come massimizzare la creatività del team. Analizza le condizioni dell'ambiente lavorativo che incoraggiano la creatività nel team come la diversità tra i suoi membri. Inoltre descrive i metodi di team per stimolare la creatività comprese tecniche come il brainstorming e il role play.

DESTINATARI

I team leader e tutti gli individui di un team che desiderano coltivare il potenziale creativo del loro team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GENERARE IDEE CREATIVE E INNOVATIVE: VERIFICARE E SVILUPPARE IDEE

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK525

Generare idee creative può essere un processo molto entusiasmante e stimolante. Ciò è particolarmente vero durante le fasi iniziali della creazione delle idee quando molti adottano l'approccio "tutto va bene". Poi tuttavia la fattibilità delle idee deve essere verificata o controllata. È più probabile che le idee siano rilevanti e utili quando sono state valutate nel contesto delle esigenze aziendali delle strategie e delle risorse. Alcune tecniche che possono aiutare a verificare le idee sono quelle di chiedere l'opinione di persone chiave e utilizzare simulazioni. Sviluppare le idee continua il processo di verifica delle idee aiutando a renderle più chiare rilevanti e fattibili. Questo corso copre molte tecniche utilizzate per verificare e sviluppare idee creative. Evidenzia quando utilizzare la ricerca e quanto utilizzare le simulazioni per verificare la fattibilità di un'idea. Inoltre analizza modi per sviluppare efficacemente le idee.

DESTINATARI

Tutti coloro che desiderano verificare la fattibilità di idee creative e svilupparle efficacemente

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

ESSERE UN MEMBRO EFFICACE DEL TEAM

Categoria: Categoria: Efficacia Professionale - Codice: 0SSK534

Un team veramente efficace è più della semplice somma delle sue parti. E richiede l'impegno di ciascun membro del team. I membri efficaci del team si spingono oltre a se stessi e ai propri desideri e traguardi personali. Per essere un membro efficace del team la sfida è di mettere il team al primo posto il che significa massimizzare il proprio contributo nell'aiutare il team a raggiungere i propri scopi.

Questo corso si occupa delle strategie e delle tecniche che possono aiutare a divenire un membro efficace e prezioso del team. In particolare verranno esaminate le modalità di adozione di un approccio positivo alla partecipazione nel team come ad esempio il riconoscimento dei benefici del lavoro di squadra e l'apprendimento della tolleranza verso le differenze con gli altri membri del team. Impareremo inoltre come lavorare proattivamente e in collaborazione con i membri del team nel raggiungere i traguardi del team stesso.

DESTINATARI

Dipendenti di tutti i livelli tutti coloro che fanno parte di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GUIDARE I TEAM: CREARE FIDUCIA E COINVOLGIMENTO

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK526

I team che ottengono grandi risultati sono quelli i cui membri presentano determinate caratteristiche chiave quali ad esempio un modo di fare onesto e leale integrità personale e atteggiamento positivo. Due qualità personali dei membri sono particolarmente importanti perché un team possa raggiungere buone prestazioni: un alto grado di fiducia negli altri e un senso di coinvolgimento nel team. All'inizio dello sviluppo del team un leader deve impostare sistemi e procedure che favoriscano lo sviluppo di queste caratteristiche nel team.

Questo corso presenta delle strategie atte a creare fiducia mediante l'incoraggiamento di comportamenti onesti responsabili corretti e costruttivi. Il corso parla inoltre delle strategie per aumentare il coinvolgimento dei membri del team tra cui offrire supporto e sicurezza fornire lavori interessanti e riconoscere contributi e risultati. Tramite queste strategie un leader può ottenere un team coeso che lavori compattamente per il raggiungimento dei propri obiettivi.

DESTINATARI

I dipendenti a tutti i livelli che guidano e gestiscono team e tutti coloro che desiderano sviluppare e affinare le loro abilità di leadership all'interno di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GUIDARE I TEAM: GESTIRE IL CONFLITTO

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK527

I team di successo sono caratterizzati dal fatto di avere un obiettivo chiaro dalla fiducia tra i membri dalla comunicazione efficace e dalla capacità di risolvere i conflitti velocemente. Nelle prime fasi dello sviluppo del team i leader devono stabilire delle strutture e dei processi che sostengano lo sviluppo di queste caratteristiche del team. La leadership effettiva è particolarmente importante durante la fase storming dello sviluppo del team quando il conflitto tende ad essere al più alto livello. La sopravvivenza del team dipende dal leader del team se è in grado di riconoscere velocemente il conflitto diagnosticare le sue cause e usare le strategie per risolvere il problema. Nel fare ciò il leader ripristina la fiducia e le relazioni di lavoro positive tra i membri. Questo ti fa capire quali sono le cause dei conflitti in un team e l'importante ruolo della comunicazione sana nella gestione dei conflitti. Presenta molti dei migliori approcci di pratiche di risoluzione per risolvere i conflitti e illustrare le dottrine del principio di negoziazione. Imparando i principi e le strategie presentate nel presente corso avrai le capacità di mantenere il tuo team ad un alto livello di prestazione a distanza dai modelli distruttivi di conflitto e sulla buona strada per raggiungere i suoi obiettivi.

DESTINATARI

I dipendenti a tutti i livelli che guidano e gestiscono team e tutti coloro che desiderano sviluppare e affinare le loro abilità di leadership all'interno di un team

Ore: 1

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GUIDARE I TEAM: SVILUPPARE IL TEAM E LA SUA CULTURA

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK528

Henry Ford ha detto che mettersi insieme è un inizio rimanere uniti è un progresso e lavorare insieme è un successo. Il signor Ford conosceva l'importanza del lavoro in team. Se si interroga chi ha lavorato all'interno di un progetto o di un team dirà che le dinamiche di gruppo rendono molto diversi il modo in cui si lavora e l'intero contesto lavorativo. Un clima positivo e costruttivo può rendere il team motivato e produttivo mentre un clima negativo può avere l'effetto opposto. Sviluppare validi team di progetto è uno dei compiti più importanti di un team leader. Questo corso mette in evidenza il ruolo del team leader nell'ottenere team molto performanti ed evidenzia l'importanza di adoperarsi per sviluppare il profilo del team all'inizio della fase di formazione. Verranno presentati dei metodi atti a favorire la partecipazione del team e delle strategie che permetteranno di creare un team coeso incoraggiare le interazioni sociali stabilire le competenze dei membri del team e promuovere l'interdipendenza.

DESTINATARI

I dipendenti a tutti i livelli che guidano e gestiscono team e tutti coloro che desiderano sviluppare e affinare le loro abilità di leadership all'interno di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GUIDARE I TEAM: DEFINIRE OBIETTIVI RUOLI E LINEE GUIDA

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK529

Il modo in cui un team viene costruito è un fattore importante nel determinarne il successo. Per portare un team rapidamente e senza intoppi nella modalità alte prestazioni bisogna preparare il terreno per stabilire gli obiettivi del team identificare le attività legate al progetto assegnare ogni attività alla persona più indicata e definire gli standard di comportamento del team che permettano ai membri del team di lavorare insieme per il raggiungimento degli obiettivi.

Questo corso insegna le tecniche per gettare le basi di team di successo. Le tecniche riguardano in particolare: come stabilire gli obiettivi del team come assegnare i ruoli ai membri del team come definire le linee guida sul comportamento che i membri del team dovrebbero avere per minimizzare il conflitto e ottimizzare la prestazione del team. DESTINATARI: I dipendenti a tutti i livelli che guidano e gestiscono team e tutti coloro che desiderano sviluppare e affinare le loro abilità di leadership all'interno di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GUIDARE I TEAM: PROMUOVERE UNA COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE EFFICACE

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK530

Disponi di un team ben definito in cui ognuno si impegna verso gli obiettivi stabiliti. Tuttavia un obiettivo comune non è sempre sufficiente per aiutare il team a raggiungere il successo. È necessario garantire che i membri del team possano comunicare con te e tra loro e che lavorino come un team piuttosto che come individui.

Questo corso sottolinea l'importanza e i benefici derivanti dalla promozione di una comunicazione e collaborazione del team. Tratta tecniche per incoraggiare una comunicazione efficace adottando uno stile di comunicazione favorevole e garantendo che il team tragga profitto dalle riunioni del team. Il corso introduce inoltre strategie che i leader del team devono adottare per promuovere la collaborazione del team anche tramite la promozione della proprietà condivisa e sottolineando l'orientamento di gruppo.

DESTINATARI

I dipendenti a tutti i livelli che guidano e gestiscono team e tutti coloro che desiderano sviluppare e affinare le loro competenze di leadership all'interno di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GUIDARE I TEAM: LANCIARE UN TEAM DI SUCCESSO

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK531

Guidare team di successo è un'arte e a volte un team leader deve affrontare molte sfide per poter ottimizzare le prestazioni di un team. Sia che tu sia già un team leader o che tu voglia semplicemente sviluppare le capacità per diventare un buon candidato per questo ruolo devi sapere alcune cose su come funziona un team e su come portare un team ad avere delle buone prestazioni. Tra le cose più importanti da sapere: lo sviluppo di un buon team inizia già dal giorno uno. Formare un team coeso ed efficiente è fondamentale perché in futuro possa avere successo e mettere insieme fin dall'inizio il team giusto porta vantaggi che vanno ben oltre il semplice riuscire a completare le attività in tempo.

Questo corso illustra tecniche di impostazione di team di successo da poter utilizzare in moltissimi ambienti di lavoro. Verranno sottolineati i vantaggi dell'utilizzo di team di lavoro e l'importanza di adottare misure proattive per assicurare una facile transizione durante la fase iniziale di formazione del team. Saranno discusse le cinque fasi dello sviluppo del team e offerte strategie per risolvere problemi che potrebbero sorgere durante la prima fase la Formazione. Imparerai strategie per selezionare i membri del team più performanti in relazione ad un progetto o team e sarai guidato su come effettuare una buona presentazione che chiarisca lo scopo e il contesto del team e permetta a ciascun membro di sapere esattamente quali siano le proprie responsabilità.

DESTINATARI

Personale a qualsiasi livello incaricato della guida e gestione di team compresi manager team leader supervisor direttori e group leader. Adatto a tutti coloro che vogliono sviluppare e affinare le proprie capacità di leadership all'interno di un team.

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GUIDARE I TEAM: GESTIRE TEAM VIRTUALI

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK532

I team virtuali stanno emergendo sempre più come un'unità di base per la conduzione di imprese di ogni tipo. Gli studi dimostrano che oltre l'80% dei lavoratori al giorno d'oggi è coinvolto in qualche modo con membri del team che non sono fisicamente localizzati nello stesso ufficio. Le reti di comunicazione virtuali hanno reso possibili i team virtuali mentre la globalizzazione li ha resi necessari. La conduzione di team virtuali presenta nuove sfide per i leader e i manager. I leader di team virtuali devono trovare dei modi di gestire con successo individui che sono separati da distanze fusi orari e differenze culturali.

Questo corso offre ai leader un inquadramento per ottenere successo nel condurre i team virtuali.

Delinea le competenze chiave che i membri dei team virtuali devono possedere e offre delle linee guida per specifiche attività dei team virtuali come ad esempio le teleconferenze e il processo decisionale. Inoltre sottolinea una serie di strumenti e tecnologie che sono comunemente usate per la collaborazione nei team virtuali e presenta delle linee guida per conoscere come scegliere le giuste tecnologie per situazioni specifiche.

DESTINATARI

I dipendenti di tutti i livelli che guidano e gestiscono team e tutti coloro che desiderano sviluppare e affinare le loro competenze di leadership all'interno di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

GUIDARE I TEAM: MOTIVARE E OTTIMIZZARE LA PRESTAZIONE

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK533

Se un team è maturo i membri sono capaci di lavorare più indipendentemente. Di conseguenza i leader del team con il loro ruolo devono mantenere la motivazione e ottimizzare la prestazione dei membri del team. Ciò garantisce che il loro team continui ad avere prestazioni ad livelli elevati. Le prime fasi dello sviluppo dei team sono quelle in cui va stabilito lo scopo del team e i suoi obiettivi chiave ma una volta che il team è in azione il leader ha l'importante ruolo di guidarlo verso il successo.

Questo corso descrive i modi per ottimizzare la prestazione del team e l'efficacia attraverso valutazioni e commenti. Mette in evidenza le strategie per sostenere alte prestazioni compreso l'utilizzo della formazione per migliorare la prestazione del team e la motivazione attraverso la leadership condivisa.

DESTINATARI

I dipendenti a tutti i livelli che guidano e gestiscono team e tutti coloro che desiderano sviluppare e affinare le loro abilità di leadership all'interno di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

DEFINIRE OBIETTIVI E RESPONSABILITÀ NEL TEAM

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK535

Ogni individuo è dotato di punti di forza che gli permettono di raggiungere gli obiettivi costantemente e con successo. In un ambiente di squadra tali punti di forza individuali si possono combinare per condurre l'intero team al successo oppure possono creare conflitti e tensioni. Per sfruttare i punti di forza e le personalità individuali sono necessarie solide regole di base per il team. È anche necessario assegnare ruoli e responsabilità per raggiungere la massima efficienza. Questo corso delinea i passaggi iniziali che devono essere compiuti nella costruzione di un team inclusa la definizione degli obiettivi del team e l'assegnazione di ruoli ai membri individuali del team in modo che sia assicurato che la squadra raggiunga il proprio obiettivo. Il corso inoltre discute l'importanza di una piena comprensione delle proprie responsabilità e di come i vari ruoli collaborino per il raggiungimento dell'obiettivo.

DESTINAZIONE

Dipendenti di tutti i livelli tutti coloro che fanno parte di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

ELEMENTI DI UN TEAM COESO

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK536

Tre elementi sono sempre presenti in qualsiasi team efficace e coeso: comunicazioni aperte cooperazione e fiducia. Come i canapi di una corda tali elementi tengono insieme il team e gli danno forza. Senza questi elementi i membri del team non parteciperanno completamente alle attività del team e non troveranno completa soddisfazione nel proprio lavoro. Quando la fiducia e le comunicazioni aperte sono presenti le idee scorrono e gli individui trovano soluzioni ai problemi. Quando c'è cooperazione i membri del team si sentono collegati gli uni con gli altri e il morale è elevato.

Questo corso introduce le tecniche utilizzate per la costruzione di un team coeso e sottolinea come la scarsa comunicazione un'atmosfera mancante di fiducia e una mancanza di cooperazione fra i membri del team conducano all'impossibilità per il team di raggiungere i propri obiettivi. Questo corso si occupa di ciò che deve avvenire per far sì che si raggiunga una vera unità e coesione che a loro volta porteranno il team a nuovi livelli.

DESTINATARI

Dipendenti di tutti i livelli tutti coloro che fanno parte di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

COMUNICAZIONE EFFICACE DEL TEAM

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK537

A prescindere da quanto talento abbiano i membri individuali del proprio team essi da soli possono portare avanti il team solo fino ad un certo punto. Per massimizzare il proprio potenziale i team si affidano alla partecipazione agli input e alle opinioni di tutti i membri del team. Apprendere come farsi sentire e come incoraggiare gli altri ad aprirsi è importante per il successo di un team. La comunicazione efficace è il carburante che porterà il team al traguardo. In questo corso si apprenderà l'importanza di coltivare un ambiente di team che incoraggi la comunicazione aperta ed efficace. Si apprenderà a riconoscere le barriere verbali comuni che possono interferire seriamente con la produttività del team e si apprenderanno le strategie per eliminare tali barriere.

Questo corso tratta inoltre dell'ascolto attivo e presenta tecniche per ascoltare più efficacemente i compagni di team incoraggiando pertanto la condivisione di idee all'interno del team.

DESTINATARI

Dipendenti di tutti i livelli tutti coloro che fanno parte di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

USARE IL FEEDBACK PER MIGLIORARE LA PRESTAZIONE DEL TEAM

Categoria: Categoria: Efficacia Progettuale - Codice: 0SSK538

Una componente cruciale di una prestazione del team ottimale è la capacità di tutti i membri del team di esprimere apertamente le proprie idee i propri traguardi e i propri bisogni nonché condividere i pensieri relativi alle prestazioni degli altri sia negativi che positivi. Lo stesso principio vale per quanto riguarda il feedback. È molto meglio udire direttamente la verità piuttosto di presupporre che la propria prestazione sia la migliore possibile.

In questo corso si apprenderà come fornire feedback ad altri membri del team utilizzando uno stile diretto onesto e assertivo che cerca di eliminare le incertezze. Si apprenderanno inoltre le tecniche per ricevere ed elaborare il feedback fornito da altri membri del team. La padronanza di questo ciclo di feedback fornisce un'opportunità di crescita individuale e migliora la prestazione complessiva del team.

DESTINATARI

Dipendenti di tutti i livelli tutti coloro che fanno parte di un team

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

SUPPORTO AMMINISTRATIVO: SVILUPPO DELLE COMPETENZE ESSENZIALI

Categoria: Categoria: Finanza - Risorse Umane - Amministrazione - Codice: 0SSK501

Come professionista di supporto amministrativo ogni attività che completi con successo lascia un'impressione positiva non solo di te stesso ma anche del tuo manager e spesso di un intero team o reparto. La capacità di supportare il tuo manager e il tuo team in modo efficace e professionale è essenziale per il tuo successo e quello del tuo manager. Dopo aver seguito questo corso sarai in grado di padroneggiare le competenze di supporto amministrativo standard che ogni professionista amministrativo deve utilizzare regolarmente. Imparerai a conoscere i sistemi di classificazione utilizzati per ordinare i record le attività principali necessarie per organizzare viaggi di lavoro inclusi gli aspetti da tenere in considerazione nella pianificazione dei viaggi internazionali e le azioni da eseguire per pianificare e programmare le riunioni nonché le tecniche essenziali per registrarle.

DESTINATARI:

Dipendenti che ricoprono posizioni di supporto amministrativo nonché coloro che desiderano aggiornare le proprie competenze nel settore amministrativo o che cercano un lavoro nel supporto amministrativo

Ore: **0.4**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

SUPPORTO AMMINISTRATIVO: LAVORARE IN COLLABORAZIONE CON IL TUO CAPO

Categoria: Categoria: Finanza - Risorse Umane - Amministrazione - Codice: 0SSK502

I professionisti amministrativi offrono un supporto inestimabile al proprio capo e all'organizzazione per cui lavorano. Per ottenere il massimo da tale supporto il rapporto di lavoro con il proprio capo deve rappresentare una vera e propria collaborazione. In questo contesto è importante che la relazione venga gestita e adattata alla luce dello stile manageriale del proprio capo per garantire compatibilità, affidabilità ed efficienza nel percorso verso il raggiungimento degli obiettivi comuni. Questa collaborazione consente di trarre il massimo dal rapporto con il proprio capo e di ottenere vantaggi personali e professionali.

Questo corso esplora i modi in cui è possibile instaurare una collaborazione con il proprio capo. Nello specifico spiega come stabilire e mantenere gli elementi di una vera collaborazione e mostra come trarne vantaggio a livello personale. Il corso comprende anche gli approcci per interagire in modo efficace con i diversi stili manageriali e le tecniche che si possono utilizzare per gestire al meglio le situazioni di conflitto che potrebbero verificarsi nel corso della collaborazione con il proprio capo.

DESTINATARI:

Dipendenti che ricoprono posizioni di supporto amministrativo nonché coloro che desiderano aggiornare le proprie competenze nel settore amministrativo o che cercano un lavoro nel supporto amministrativo

Ore: **0.3**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

SUPPORTO AMMINISTRATIVO: INTERAGIRE EFFICACEMENTE CON I COLLEGHI

Categoria: Categoria: Finanza - Risorse Umane - Amministrazione - Codice: 0SSK503

A prescindere dal settore in cui si opera e dal proprio capo quasi tutte le attività svolte quotidianamente come professionista di supporto amministrativo richiedono l'interazione con gli altri. Un'interazione efficace con gli altri si traduce in fiducia morale più alta e rispetto tra colleghi tutto ciò consente a sua volta di svolgere meglio il proprio ruolo. In questo corso si apprenderanno le competenze richieste ai professionisti di supporto amministrativo per un'efficace interazione con gli altri. Nello specifico verranno presentati i vantaggi dell'essere colleghi collaborativi con alcune prassi consigliate per mettere in pratica questo comportamento. Verranno inoltre presentate tecniche da utilizzare per chiedere aiuto ai colleghi in modo rispettoso e proattivo al fine di raggiungere i propri obiettivi. Infine si apprenderanno tecniche che aiutano a gestire le critiche tra cui come reagire e agire in modo costruttivo.

DESTINATARI:

Dipendenti che ricoprono posizioni di supporto amministrativo nonché coloro che desiderano aggiornare le proprie competenze nel settore amministrativo o che cercano un lavoro nel supporto amministrativo

Ore: **0.3**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI LEADERSHIP: COSTRUIRE LA PROPRIA INFLUENZA COME LEADER

Categoria: Categoria: Management and leadership - Codice: 0SSK504

Perché è così difficile far accettare alla gente una buona idea? Perché alcuni leader devono costantemente affrontare sfide e obiezioni? Raggiungere il consenso in quanto leader non significa che si dovrebbero manipolare gli altri o forzarli ad accettare le proprie idee per raggiungere i propri obiettivi vi sono metodi etici attraverso i quali i leader possono ottenere con successo un certo ascendente. I leader che tentano di influenzare e persuadere gli altri devono affrontare la sfida di destreggiarsi tra le politiche aziendali. Un leader efficace riconosce che le politiche aziendali possono fornire modi positivi di influenzare gli altri per raggiungere degli obiettivi. Questo corso costituirà un guida attraverso numerosi metodi e strategie per influenzare con successo un team e fargli accettare le tue idee. Verranno illustrate l'importanza della coscienza politica le abilità essenziali coinvolte nell'utilizzo delle politiche positive e la capacità di evitare politiche negative quando si tenta di persuadere gli altri. Avrai anche l'opportunità di provare i metodi per influenzare in modo efficace ed etico.

DESTINATARI

Supervisor manager direttori e singoli che desiderino sviluppare le loro abilità di leadership

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI LEADERSHIP: COMUNICARE LA VISION

Categoria: Categoria: Management and leadership - Codice: 0SSK505

I leader moderni devono riuscire a comunicare la vision in modo che i destinatari vengano coinvolti e tutti capiscano e internalizzino il messaggio. Una efficace comunicazione di leadership dà uno scopo e un significato al lavoro svolto dalle persone. I leader dovrebbero sforzarsi di comunicare la vision con un senso di integrità guadagnandosi la fiducia sia come individui che come leader. Questo corso fornisce un'introduzione generale alla comunicazione della vision includendo la sua natura e i suoi scopi. Sarai guidato attraverso numerose tecniche e metodi che può usare un leader per comunicare la vision con successo come personalizzare e moltiplicare un messaggio chiaro comunicare entusiasmo in modo autentico e far diventare la vision dell'organizzazione propria anche dei dipendenti.

DESTINATARI

Supervisor manager direttori e singoli che desiderino sviluppare le loro abilità di leadership

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI LEADERSHIP: CREARE IL PROPRIO PIANO DI SVILUPPO DELLA LEADERSHIP

Categoria: Categoria: Management and leadership - Codice: 0SSK506

I leader moderni devono riuscire a comunicare la vision in modo che i destinatari vengano coinvolti e tutti capiscano e internalizzino il messaggio. Una efficace comunicazione di leadership dà uno scopo e un significato al lavoro svolto dalle persone. I leader dovrebbero sforzarsi di comunicare la vision con un senso di integrità guadagnandosi la fiducia sia come individui che come leader. Questo corso fornisce un'introduzione generale alla comunicazione della vision includendo la sua natura e i suoi scopi. Sarai guidato attraverso numerose tecniche e metodi che può usare un leader per comunicare la vision con successo come personalizzare e moltiplicare un messaggio chiaro comunicare entusiasmo in modo autentico e far diventare la vision dell'organizzazione propria anche dei dipendenti.

DESTINATARI

Supervisor manager direttori e singoli che desiderino sviluppare le loro abilità di leadership

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI LEADERSHIP: GUIDARE LO SVOLGIMENTO DEL BUSINESS

Categoria: Categoria: Management and leadership - Codice: 0SSK507

Quante volte tu e il tuo team avete deciso di rendere più efficienti i processi quotidiani relativi ai nuovi piani soltanto per guardare trascorrere i mesi in cui quegli stessi piani non venivano eseguiti? Perché taluni compiti non vengono eseguiti? Perché le cose rimangono invariate anche quando i cambiamenti sarebbero cruciali per il team? Questo corso illustra le tecniche e le strategie per l'adozione di una strategia aziendale e soprattutto di idee relative allo sviluppo di una cultura in grado di sostenere uno svolgimento attivo del business necessario ad andare al passo con i rapidi cambiamenti che caratterizzano la realtà moderna. Nello specifico questo corso esaminerà le tecniche finalizzate alla promozione di una cultura di svolgimento del business in grado di far leva sui progetti le persone e la pratica in un approccio integrato allo svolgimento del business.

DESTINATARI

Supervisor manager direttori e singoli che desiderino sviluppare le loro abilità di leadership

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI LEADERSHIP: GUIDARE IL CAMBIAMENTO

Categoria: Categoria: Management and leadership - Codice: 0SSK508

Il cambiamento non è un evento è un processo. Il cambiamento può avvenire velocemente e in alcune situazioni può essere urgente! Tuttavia occorre del tempo agli individui per cambiare metodo di lavoro. Il processo di cambiamento non implica semplicemente introdurre nuovi sistemi ma consiste nel guidare le persone verso un nuovo metodo di lavoro ed è vitale guidare il cambiamento fino al compimento! è importante riconoscere che il tuo ruolo è sostenere i singoli durante la transizione e rimuovere gli ostacoli che possono intralciare un'agevole transizione da un processo all'altro. Questo corso fornisce le strategie per guidare i cambiamenti all'interno di un'organizzazione inclusi efficaci approcci per introdurre e comunicare il cambiamento. Fornisce inoltre concrete strategie su come trattare le origini della resistenza dei dipendenti al cambiamento e per rimuovere ostacoli organizzativi al fine di assicurare il compimento della transizione.

DESTINATARI

Supervisor manager direttori e singoli che desiderino sviluppare le loro abilità di leadership

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI LEADERSHIP: GUIDARE L'INNOVAZIONE

Categoria: Categoria: Management and leadership - Codice: 0SSK509

La creatività e l'innovazione rappresentano due fattori fondamentali per ciascuna azienda. Tuttavia l'innovazione non concerne soltanto nuove invenzioni prodotti o rinnovamenti di design ma include altresì miglioramenti progressivi nel raggiungimento di obiettivi. Sapere in che modo creare e sostenere una cultura innovativa rappresenta un'abilità fondamentale che ciascun leader dovrebbe possedere. L'impulso per l'innovazione potrebbe derivare dai vertici aziendali nonché dalle persone coinvolte nella produzione quotidiana. La creazione di una cultura innovativa rappresenta una vera e propria responsabilità per i leader e i dipendenti di tutte le gerarchie aziendali. Questo corso fornisce una visione generale della cultura innovativa e delle qualità che un leader dovrebbe possedere per promuovere al meglio l'innovazione. Il corso illustra altresì le tecniche pratiche per la valorizzazione e la gestione dell'innovazione.

DESTINATARI

Supervisor manager direttori e singoli che desiderino sviluppare le loro abilità di leadership

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI LEADERSHIP: GUIDARE CON L'INTELLIGENZA EMOTIVA

Categoria: Categoria: Management and leadership - Codice: 0SSK510

Sicuro di sé estroverso empatico nei confronti degli altri in grado di esprimere i sentimenti in modo diretto ma mai fuori luogo e di instaurare rapporti sociali. Tutte queste abilità sono tipiche di quegli individui che possiedono livelli elevati di intelligenza emotiva. L'intelligenza emotiva rappresenta un segnale più attendibile in grado di predire il successo rispetto alla capacità di ragionare! I leader che possiedono un giusto mix di consapevolezza emotiva capacità di autogestione e abilità sociali sono in grado di gestire le relazioni in maniera più efficace e hanno generalmente vite private e professionali più brillanti. Questo corso aiuta a comprendere le ragioni alla base del ruolo fondamentale rivestito dalle abilità relative all'intelligenza emotiva per i leader. Tale corso illustra inoltre alcune tecniche positive di natura pratica finalizzate alla promozione e al potenziamento dell'intelligenza emotiva per i leader nell'ambito della propria attività.

DESTINATARI

Individui supervisor manager e direttori. Il corso si rivolge anche a quei dirigenti che desiderano rinfrescare le proprie abilità di leadership.

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

BASI DI LEADERSHIP: MOTIVARE I DIPENDENTI

Categoria: Categoria: Management and leadership - Codice: 0SSK511

Immagina come sarebbe la tua organizzazione se tu e i tuoi colleghi non foste motivati. La motivazione è ciò che spinge le persone a fare le cose che siano piccoli compiti o grandi imprese. Senza la motivazione niente verrebbe portato a termine. L'abilità di creare un ambiente che incoraggi la motivazione richiede sia pratica che capacità e non è una qualità intrinseca nella maggior parte delle persone. In quanto leader la tua capacità di motivazione gioca un ruolo fondamentale nel successo della propria organizzazione. Questo corso aiuta a comprendere le ragioni alla base del ruolo fondamentale rivestito dalle strategie motivazionali per i leader. Offre inoltre tecniche pratiche per incoraggiare la motivazione tra i dipendenti della propria organizzazione.

DESTINATARI

Supervisor manager direttori e singoli che desiderino sviluppare le loro abilità di leadership

Ore: **1**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

PROSPECTING: LA CACCIA ALL'ORO NELLE VENDITE

Categoria: Categoria: Vendita e Cura del Cliente - Codice: 0SSK539

L'arte del sales prospecting è una competenza essenziale per i professionisti delle vendite anche con tutte le tecnologie e gli strumenti disponibili oggi. I professionisti che hanno successo nelle vendite riconoscono che il prospecting è la chiave che apre le porte a un processo di vendita vincente. Questo corso consentirà di acquisire una mentalità adatta al prospecting e di utilizzare gli strumenti per la creazione di una selezione di prospect di alto livello. S'imparerà anche a predisporre una proposta di valore e a rispondere in modo appropriato ai prospect in un incontro faccia a faccia.

DESTINATARI

Coloro che desiderano acquisire le nozioni iniziali delle tecniche di vendita di base e chiunque voglia sviluppare o perfezionare le proprie competenze di vendita.

Ore: **0.4**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

INCONTRO ESPLORATIVO. PARTIRE CON IL PIEDE GIUSTO.

Categoria: Categoria: Vendita e Cura del Cliente - Codice: 0SSK540

Gli incontri esplorativi rappresentano una delle prime occasioni nell'ambito del processo di vendita per creare credibilità slancio e fiducia. Consentono di approfondire la conoscenza dei problemi e delle opportunità dei clienti. Se svolti in modo efficace stimolano nel prospect la curiosità verso le soluzioni offerte. In questo corso l'utente apprenderà come prepararsi per un incontro esplorativo come ottenerlo e come comportarsi quando ci si trova di fronte al cliente. Le competenze apprese permetteranno di mantenere il giusto livello di fiducia evitare sorprese ed entrare in contatto con il potenziale cliente nel modo appropriato.

DESTINATARI

Persone che desiderano acquisire una conoscenza preliminare delle tecniche di vendita di base e chiunque voglia sviluppare o perfezionare le proprie competenze di vendita.

Ore: **0.4**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

TRASFORMAZIONE DELL'OBIEZIONE IN OPPORTUNITÀ DURANTE UNA VENDITA TELEFONICA

Categoria: Categoria: Vendita e Cura del Cliente - Codice: 0SSK541

In un ambiente di vendita in cui i clienti sono ben informati estremamente connessi e tecnicamente competenti i professionisti delle vendite devono essere preparati a trattare con acquirenti esperti e a gestire tutte le problematiche che pongono. Per fronteggiare le sfide di questa nuova generazione di clienti è necessario accogliere domande obiezioni e resistenze considerandole come opportunità e acquisire le competenze necessarie per sfruttarle al meglio. Questo corso è stato ideato per prepararti alle obiezioni che possono capitare durante le interazioni di vendita e all'uso di tecniche adeguate per gestire domande obiezioni e resistenza.

DESTINATARI

Persone che desiderano acquisire una conoscenza preliminare delle tecniche di vendita di base e chiunque voglia sviluppare o perfezionare le proprie competenze di vendita

Ore: **0.4**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

INTERAZIONE CON I CLIENTI

Categoria: Categoria: Vendita e Cura del Cliente - Codice: 0SSK542

Non rendersi conto dell'importanza dell'assistenza clienti e di una comunicazione efficace può aumentare l'insoddisfazione dei clienti. Questo corso fornisce preziosi consigli su come migliorare le interazioni con i clienti suggerendo ad esempio modi per superare le barriere alla comunicazione ed esprimersi in modo efficace prestando attenzione ai segnali vocali ascoltando in modo attivo e usando parafrasi per mostrare che le esigenze del cliente sono state comprese.

DESTINATARI

Individui che desiderano sviluppare o aggiornare le proprie competenze relative all'assistenza clienti.

Ore: **0.5**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

COMUNICARE IN MODO EFFICACE CON I CLIENTI

Categoria: Categoria: Vendita e Cura del Cliente - Codice: 0SSK543

Una comunicazione efficace è essenziale per il successo di qualsiasi attività orientata al cliente. Ogni cliente avrà il proprio stile di comunicazione e una risposta emotiva al contatto con un centro assistenza. Per comunicare efficacemente il rappresentante del Servizio clienti (CSR Customer Service Representative) deve capire come adeguarsi a questi diversi stili ed emozioni prima di poter affrontare i problemi del cliente. Questo corso spiega come adeguarsi ai diversi tipi di comunicazione e identificare le emozioni comuni che i clienti provano quando contattano il centro assistenza. Spiega anche come adeguare le proprie capacità di scrittura per comunicare tramite e-mail e per documentare gli incidenti.

DESTINATARI

Individui che desiderano sviluppare o aggiornare le proprie competenze relative all'assistenza clienti.

Ore: **0.5**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

FORNIRE ASSISTENZA CLIENTI TELEFONICA

Categoria: Categoria: Vendita e Cura del Cliente - Codice: 0SSK545

Quando si fornisce il servizio di assistenza clienti per telefono senza interazione diretta può essere difficile stabilire la giusta relazione. Esistono molte tecniche che possono contribuire a fornire in modo costante la migliore assistenza clienti telefonica. In questo corso si apprenderanno alcune indicazioni di base sulle regole comportamentali per rispondere gestire e concludere le chiamate all'assistenza clienti. Si apprenderà inoltre come fare una buona impressione ascoltando utilizzando domande per ottenere ulteriori informazioni prestando attenzione al tono ed entrando in empatia con il cliente. Infine si apprenderà come rispecchiare o adeguarsi allo stile del cliente.

DESTINAZIONE

Chiunque desideri sviluppare o aggiornare le proprie competenze relative all'assistenza clienti.

Ore: **0.5**

Tipologia: **E-learning**

Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**

CREAZIONE DI UN RAPPORTO NELL'AMBITO DELL'ASSISTENZA CLIENTI

Categoria: Categoria: Vendite - Codice: 0SSK544

La creazione di un buon rapporto è alla base di un servizio di assistenza clienti di qualità e di solide relazioni con i clienti. Per crearlo devi conoscere i clienti comprendere la loro situazione e dimostrare empatia affinché possano esprimere le loro preoccupazioni. In questo corso si apprenderà come stabilire un rapporto con i clienti prestando attenzione alle loro esigenze creando un legame con loro e mostrando un atteggiamento positivo. Si imparerà inoltre a empatizzare con i clienti condividendo le proprie esperienze rispecchiando le loro emozioni e normalizzando le loro difficoltà.

DESTINATARI

Chiunque desideri sviluppare o aggiornare le proprie competenze relative all'assistenza clienti

Ore: **0.5**


Tipologia: **E-learning**


Lingua: **Italiano**

Moduli: **N**



www.edottoformazione.com

 info@edotto.com

 0742.320759

 Sede legale e operativa
Via Angelo Morettini, 8/F - 06034 Foligno (PG)