

FORMAZIONE FINANZIATA I CORSI DI APRILE, MAGGIO E GIUGNO

- Il contratto di fornitura di beni e servizi - Corso base
- Normative e aspetti fiscali del recupero crediti
- La selezione efficace del personale: strumenti e tecniche
- Tecniche di vendita base
- Gestire positivamente il reclamo per costruire fidelizzazione
- Il CRM per rafforzare la Customer Centricity
- Storytelling: la forza delle storie d'impresa
- Business Etiquette: come creare un'immagine professionale e di stile nelle relazioni d'affari
- Senti chi parla: scopriamo le nostre tre voci vincenti
- L'intelligenza emotiva: una competenza chiave nelle relazioni professionali
- Tecniche di assertività per sviluppare la propria leadership
- Tedesco base - Livello A1
- Let's talk: conversazione in lingua inglese - Livello B1
- Vendita con Instagram
- Analisi dei dati con Excel
- Microsoft Excel: Power Query per il Data Modeling e Power Pivot per l'analisi
- Vendita con Instagram - Livello avanzato
- Office base: Word, Excel, Power Point

APPROFONDISCI DI SEGUITO

AREA AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO

- **Il contratto di fornitura di beni e servizi - Corso Base** (15 ore)

Il percorso formativo si pone l'obiettivo di condurre i partecipanti a conoscere il contratto di fornitura di beni e servizi sia nei suoi elementi di base, sia nelle clausole più specifiche. Questo consentirà una maggior consapevolezza dei contenuti del contratto, favorendo così una tutela più elevata fin dalla fase iniziale della sua stesura.

SCOPRI IL CORSO

- **Normativa e aspetti fiscali del recupero crediti** (15 ore)

Il percorso si propone di far acquisire ai partecipanti una piena comprensione del processo di budgeting e si soffermerà sulle procedure operative che le aziende devono mettere in atto per recuperare gli insoluti. Il tema sarà approfondito dal punto di vista amministrativo, legale e fiscale, in ogni fase: preventiva, di gestione, di recupero

SCOPRI IL CORSO



AREA STRATEGIA E ORGANIZZAZIONE

- **La selezione efficace del personale: strumenti e tecniche** (12 ore)

Il corso fornisce gli strumenti teorici e tecnici necessari per impostare correttamente l'attività di ricerca e selezione del personale e condurla in maniera efficace. Il programma tratterà argomenti che riguardano la gestione dell'intero processo di selezione: dalla scelta dei diversi canali per la ricerca (per il recruiting) alla valutazione del curriculum, fino alla conduzione del colloquio individuale.

SCOPRI IL CORSO





AREA COMMERCIALE E VENDITA

- **Gestire positivamente il reclamo per costruire fidelizzazione** (12 ore) -

FORMAZIONE A DISTANZA

Come gestire i reclami in maniera costruttiva, senza conflitti, fidelizzando il cliente. Il corso darà utili indicazioni per affrontare il particolare momento del reclamo, che può divenire anche occasione per valorizzare l'azienda e darle un vantaggio competitivo sulla concorrenza.

[SCOPRI IL CORSO](#)

- **Il CRM per rafforzare la Customer Centricity** (12 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

Il corso illustra i principali metodi di lavoro per utilizzare strategicamente lo strumento del CRM (Customer Relationship Management), per costruire Customer database efficaci e adottare strategie di marketing relazionale orientate alla centralità del cliente.

[SCOPRI IL CORSO](#)

AREA MARKETING E COMUNICAZIONE

- **Storytelling: la forza delle storie d'impresa** (12 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

Il corso illustra gli aspetti basilari della narrazione d'impresa, fornendo, attraverso lo sviluppo di best case ed esempi pratici, gli strumenti per aggiungere valore alla propria attività, raccontando la propria identità in maniera coerente e coinvolgente.

[SCOPRI IL CORSO](#)

- **Business Etiquette: come creare un'immagine professionale e di stile nelle relazioni d'affari** (12 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

Un percorso tecnico, pratico con cui conoscere quali modalità attuare nelle varie situazioni quotidiane, per gestire con stile le varie relazioni aziendali. In particolare le situazioni di potenziale conflitto o quando si deve interagire con clienti e ospiti esigenti e/o difficili, o quando sono necessari modi e parole efficaci per valorizzare la professionalità dell'azienda e la sua reputazione.

[SCOPRI IL CORSO](#)

- **Senti chi parla: scopriamo le nostre tre voci vincenti** (12 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

La voce è il nostro primo biglietto da visita, non solo al telefono; è lei che ci presenta e dà vita a parole, offerte e idee. Il corso utilizzerà le grandi tecniche del doppiaggio italiano per rendere la voce più bella, consapevole ed efficace: i tre colori chiave della comunicazione.

[SCOPRI IL CORSO](#)



AREA CRESCITA E SVILUPPO DELLE PERSONE

- **L'intelligenza emotiva: una competenza chiave nelle relazioni professionali** (12 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

L'intelligenza emotiva raggruppa tre abilità fondamentali: autoconsapevolezza, autocontrollo ed empatia. Queste personali capacità, se adeguatamente utilizzate, possono costituire una marcia in più nella propria realizzazione professionale. Il corso illustra le potenzialità dell'intelligenza emotiva, mettendole in pratica nelle relazioni.

[SCOPRI IL CORSO](#)



- **Tecniche di assertività per sviluppare la propria leadership** (12 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

Sapersi relazionare in maniera empatica, assertiva, sensibile e funzionale può rappresentare un vero e proprio vantaggio competitivo nella gestione dei rapporti professionali, portando al raggiungimento degli obiettivi prefissati e migliorando il clima aziendale. Il corso intende trasmettere conoscenze e tecniche per stabilire relazioni di efficacia immediata e costruire rapporti di lungo periodo fondati sulla reciproca fiducia.

[SCOPRI IL CORSO](#)



LINGUE STRANIERE

- **Tedesco base - Livello A1** (18 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

Studiare il tedesco è sicuramente un investimento per il proprio futuro lavorativo. Le competenze linguistiche sono necessarie per aprire nuovi mercati globali ed il tedesco gioca un ruolo molto importante nel mondo degli affari internazionali. Il corso fornisce le nozioni di base per imparare le espressioni d'uso, la grammatica e la pronuncia, utili per affrontare situazioni tipo nella quotidianità e nei rapporti lavorativi.

[SCOPRI IL CORSO](#)

- **Let's talk: conversazione in lingua inglese - Livello B1** (15 ore) -

FORMAZIONE A DISTANZA

Il corso offre agli utenti le competenze per comprendere e rispondere in maniera corretta e autonoma con l'obiettivo di potenziare le abilità espressive, la fluidità nell'esposizione e le capacità di comprensione orale in lingua inglese.

[SCOPRI IL CORSO](#)

AREA ICT, WEB, SOCIAL NETWORK

- **Vendita con Instagram** (12 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

Instagram è uno strumento strategico per incrementare le vendite della propria azienda. Il corso si pone l'obiettivo di individuare i punti di forza di Instagram per aumentare la visibilità dell'azienda e gestire il profilo aziendale con l'obiettivo di favorire le vendite dei prodotti. Saranno pertanto approfondire le strategie di "business use" del Social.

[SCOPRI IL CORSO](#)

- **Analisi dei dati con Excel** (15 ore)

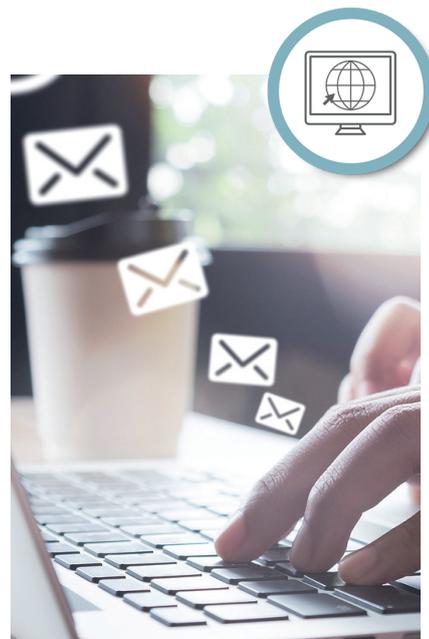
Le possibilità di analizzare dati interni ed esterni all'azienda aumentano costantemente. Il percorso formativo, attraverso tecniche specifiche di uso del foglio di calcolo, valide sia per Microsoft Excel che per Libre Office Calc, intende potenziare le capacità di analizzare, comprendere e gestire dati, al fine di agevolare lo svolgimento di alcune funzioni lavorative e aumentare la produttività in azienda.

[SCOPRI IL CORSO](#)

- **Microsoft Excel: Power Query per il Data Modeling e Power Pivot per l'analisi** (15 ore) - **FORMAZIONE A DISTANZA**

Il corso si pone l'obiettivo di introdurre i partecipanti nel mondo della Business Intelligence (BI) per l'analisi dei dati e la creazione di cruscotti aziendali. La conoscenza di questi strumenti permette un aumento di efficienza, precisione, riduzione dei tempi e aumento della qualità in termini di risultato nei vari processi aziendali.

[SCOPRI IL CORSO](#)





- **Vendita con Instagram - Livello avanzato (12 ore) - FORMAZIONE A DISTANZA**

Quali algoritmi stanno alla base di Instagram? In che modo i contenuti possono essere resi virali? Quali sistemi di automazione possono rendere Instagram il tuo più fedele alleato nella pubblicizzazione del tuo brand, dei tuoi servizi e prodotti? Il corso si pone l'obiettivo di fornire strumenti pratici e strategici per la gestione ottimale di Instagram e del proprio profilo on line in ottica di Digital Strategy.

SCOPRI IL CORSO

- **Office base: Word, Excel, Power Point (15 ore)**

L'utilizzo degli strumenti informatici di base, con particolare riferimento al pacchetto Office, è essenziale per tutti gli aspetti che regolano i processi organizzativi e gestionali di un'azienda. Il corso, in particolare, intende fornire un complesso di soluzioni alle problematiche aziendali quotidiane, avvalendosi delle funzioni e utilità del Pacchetto Office.

SCOPRI IL CORSO

Informazioni utili

I contenuti completi, i calendari e le schede di adesione dei corsi sono disponibili sul sito www.esacformazione.it.

Il costo dei corsi è totalmente finanziato dall'Ente Bilaterale Settore Terziario della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza.

La partecipazione ai corsi è riservata al personale dipendente delle aziende che applicano integralmente i C.C.N.L. Settori Commercio e Turismo ed il C.I.P. del Terziario e sono in regola con i versamenti contributivi previsti dagli stessi.

Per partecipare è necessario inviare la scheda di adesione ai corsi prescelti, scaricabile dal sito www.esacformazione.it. Le aziende che avranno inviato la relativa iscrizione saranno contattate per la conferma delle date di svolgimento dei corsi.

In caso di eccesso di richieste verrà compiuta una selezione, a discrezione dell'Ente organizzatore, per favorire il coinvolgimento di allievi provenienti dal maggior numero possibile di aziende.

Ogni informazione sulle modalità organizzative e didattiche è disponibile presso la Segreteria di Esac Formazione o presso la Segreteria dell'Ente Bilaterale (**tel. 0444/964300 - info@esacformazione.it**).



36100 VICENZA - Via L. Faccio, 38
Tel. 0444 964300 - Fax 0444964300

e-mail: entebilaterale@ascom.vi.it