



La metodologia didattica dei nostri corsi è attiva e coinvolgente e prevede una costante interazione tra i partecipanti.

I lavori di gruppo, l'analisi di casi aziendali, i role playing, i business game, le esercitazioni videoriprese e tutti gli altri strumenti didattici permettono ai partecipanti di sperimentare e mettere alla prova le tecniche ed i concetti appresi.

Per i percorsi ad alto contenuto manageriale è prevista la possibilità di proseguire la formazione attraverso sessioni di coaching individuale.

## Approccio metodologico

**Riconversider S.r.l.**  
Viale Sarca, 336 - 20126 Milano  
Tel. 02.66146600/50  
Fax 02.66146609  
info@riconversider.it

**Riconversider S.r.l. Vicenza**  
Viale S.Lazzaro, 52  
36100 Vicenza  
Tel. 0444.960240  
Fax 0444.282927  
info.vicenza@riconversider.it

## CONSULENZA e FORMAZIONE



### Una formazione ad hoc

La formazione continua rappresenta uno strumento strategico che permette alle aziende di sviluppare le competenze delle proprie risorse a tutti i livelli.

Riconversider propone alle imprese la realizzazione di percorsi formativi progettati ad hoc e personalizzati sulla base dei reali fabbisogni manifestati dall'azienda.

La definizione dei contenuti specifici, delle metodologie didattiche, dei tempi di realizzazione e delle modalità di valutazione di ciascun corso saranno curati da docenti competenti in collaborazione con il referente aziendale che può partecipare alla progettazione.

E' prevista inoltre la possibilità di coinvolgere nella fase di progettazione di dettaglio i partecipanti stessi. L'utilizzo della tecnica del focus group consentirà di individuare, all'interno di una panoramica di contenuti concordati con l'azienda, quelli da approfondire in base all'interesse ed all'esperienza dei singoli.

## Premessa

## FORMAZIONE MANAGERIALE. Comportamento organizzativo

Titolo corso	Obiettivi e destinatari
<b>La gestione del cambiamento</b>	Il cambiamento è ormai divenuto una caratteristica del nostro contesto ed alle aziende è richiesto sempre più di essere protagonista di questa evoluzione. Diviene quindi fondamentale creare un team interno che guiderà il cambiamento, creare una vision motivante, comunicare efficacemente ed incentivare l'empowerment ad ogni livello. Il corso è rivolto a manager e professionisti con responsabilità di coordinamento di risorse e attività.
<b>La gestione dello stress</b>	Le pressioni a cui siamo tutti sottoposti nella vita sono numerose. Lo stress è normale e, se adeguatamente gestito, può rivelarsi utile. Occorre individuare il livello di stress ottimale e scoprire dei modi per riconoscerne ed evitare lo stress che supera tale livello. Il corso è rivolto a imprenditori, manager di risorse, dirigenti pubblici, responsabili reti commerciali.
<b>La gestione del tempo</b>	Esistono delle tecniche che consentono di migliorare la propria gestione del tempo, influendo positivamente sia sull'efficacia e sull'efficienza delle proprie attività, sia sul proprio benessere psicofisico. Il corso intende far acquisire ai partecipanti maggiore consapevolezza nell'uso della risorsa tempo e fornire strumenti per una corretta pianificazione delle attività aziendali e personali. Il corso è rivolto a tutte le funzioni aziendali, in particolare: imprenditori, responsabili del personale, manager di risorse, capi area, responsabili di settore.
<b>La gestione per obiettivi</b>	L'obiettivo è l'esplorazione di strumenti di leadership per guidare il gruppo e di strumenti per comprendere ed utilizzare i fattori motivazionali soggettivi dei collaboratori. Assegnare gli obiettivi e motivare le persone è infatti il compito dei nuovi "Leader/coach", figure sempre più presenti nelle aziende orientate al cliente. Il corso è rivolto a imprenditori, manager, responsabili di linea.
<b>Problem solving &amp; decision making</b>	Con le tecniche del PROBLEM SOLVING si introduce in azienda una nuova cultura mirata a trasformare in obiettivi qualsiasi variabile supportando le azioni di verifica e miglioramento. Il corso ha l'obiettivo di far acquisire un processo sistematico che consenta di individuare e risolvere i problemi, mediante efficaci tecniche di ricerca ed attuazione, utili a percepire difficoltà latenti e ad identificare le cause meno evidenti, per trovare soluzioni nuove ed efficaci. Il corso è rivolto a tecnici, quadri, capi intermedi di tutte le funzioni aziendali e tutti coloro che sono, a vario titolo, coinvolti in gruppi di miglioramento e nel Sistema di Gestione per la Qualità, imprenditori - dirigenti - consulenti aziendali - manager di risorse - project leader - responsabili reti.
<b>Project management</b>	Il Project management è uno specifico approccio metodologico mirato al cambiamento ed al miglioramento delle organizzazioni, in particolare quelle più articolate e complesse. Il corso è rivolto a manager, dirigenti d'azienda, responsabili e tutti coloro che operano all'interno di team di progetto.
<b>La gestione delle riunioni</b>	La riunione è uno strumento essenziale per la condivisione, l'aggiornamento e il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Questo corso fornisce gli strumenti e le metodologie per pianificare, organizzare, condurre e gestire una riunione aziendale in modo efficace ed efficiente. Il corso è rivolto a manager, responsabili di funzione, team leader e chiunque abbia un ruolo chiave nella gestione di riunioni.
<b>Comunicazione efficace e PNL. Diploma internazionale di Practitioner in programmazione neuro linguistica</b>	Il Practitioner, cioè colui che ha ottenuto la certificazione di primo livello, apprende le componenti fondamentali della pratica della PNL, allenandosi a prestare attenzione, contemporaneamente, al contenuto e alla forma della comunicazione, vale a dire a cosa si comunica e a come lo si comunica. Dunque l'obiettivo è la comunicazione efficace, sia nell'aspetto della capacità di trasmettere sia nell'aspetto della abilità, nell'ascolto e nella raccolta di informazioni. Il corso è rivolto a chi si trova a coordinare e gestire gruppi, chiunque si occupi di negoziazione, mediazione e gestori di risorse agenti, venditori, key account, front office. Tradizionalmente, inoltre, la PNL è utilizzata con successo nell'area marketing aziendale.
<b>Team building</b>	Individuare le leve di un team significa avere una performance superiore, ma anche garantire soddisfazione ai suoi membri contribuendo anche al benessere aziendale. Attraverso il corso sperimenteremo ed analizzeremo dall'interno le dinamiche relazionali e organizzative di lavoro, per facilitarne la comprensione e di svilupparne la trasferibilità a qualsiasi contesto lavorativo. Il corso è rivolto a chiunque si trovi a gestire gruppi di lavoro o rivesta un ruolo chiave nella realizzazione degli obiettivi aziendali.

Titolo corso	Obiettivi e destinatari
<b>La comunicazione telefonica</b>	Receptionist, centralinisti e operatori di call center sono chiamati e tenuti a sviluppare quelle competenze chiave che li mettano in grado di assicurare un servizio di qualità: abilità nella comunicazione, organizzazione, capacità di rispondere con destrezza agli imprevisti, facilità di relazione nei contatti al telefono. Il corso è rivolto a addette alla reception, operatori di customer service, assistenti addetti alla gestione telefonica della clientela.
<b>Comunicazione efficace</b>	In ogni lavoro ci troviamo quotidianamente a trattare con molti interlocutori: dal collega al capo, dal cliente al pubblico, dal fornitore al corriere. Comunicare efficacemente diventa quindi molto importante per evitare incomprensioni e fraintendimenti e, soprattutto, per creare relazioni positive. Il corso si pone l'obiettivo di far acquisire ai partecipanti maggiore consapevolezza circa la propria modalità di comunicazione, di trasferire tecniche di comunicazione efficace e di sviluppare e migliorare la propria capacità di ascolto. Il corso si rivolge a tutti i ruoli aziendali, che, riconosciuta l'importanza della capacità di comunicare, desiderano migliorarla per rendere più efficaci i rapporti interpersonali in azienda.
<b>Parlare in pubblico</b>	Talvolta il lavoro impone di confrontarsi, nel corso delle riunioni, durante incontri con clienti, fornitori e collaboratori con un pubblico. Se il nostro obiettivo è quello di "arrivare" ai nostri interlocutori è fondamentale conoscere le tecniche per comunicare efficacemente in queste circostanze. L'obiettivo del corso è fornire strumenti utili per una gestione efficace della comunicazione in pubblico. Il corso è rivolto a imprenditori, responsabili del personale, manager di risorse, capi area, responsabili di settore.
<b>La comunicazione scritta</b>	Il corso ha l'obiettivo di trasferire le tecniche per semplificare e organizzare le comunicazioni scritte all'interno dell'azienda, rendere più efficace lo stile, conquistando e mantenendo l'attenzione del lettore. Il corso è rivolto a responsabili della comunicazione interna, e chiunque si trovi a redigere documenti all'interno dell'organizzazione.
<b>Leadership training</b>	Valorizzare il proprio stile di leadership: capacità di valutare e migliorare la propria abilità nel comunicare, negoziare, motivare, saper risolvere situazioni delicate e prendere le giuste decisioni. Saper organizzare il lavoro dei collaboratori, capire le priorità, programmare le attività nella giusta maniera e nei giusti tempi. Il corso è rivolto a imprenditori, manager di risorse, project leaders, responsabili reti commerciali.
<b>Motivazione dei collaboratori</b>	Per affrontare le sfide quotidiane è sempre più importante avere dei collaboratori motivati. L'obiettivo è dunque di fornire: <ul style="list-style-type: none"> <li>• consapevolezza del proprio stile comunicativo e di leadership per adattarlo alle persone e agli obiettivi fissati</li> <li>• strumenti di individuazione, analisi e soluzione dei problemi</li> <li>• abilità di determinare gli obiettivi e di dividerli con il gruppo</li> <li>• strategie di motivazione delle persone</li> </ul> Il corso è rivolto a imprenditori, responsabili del personale, dirigenti, responsabili di gruppi di lavoro.
<b>Gestione dei gruppi di lavoro</b>	La vita degli individui trascorre passando da un gruppo ad un altro. Anche nella vita professionale la dimensione del gruppo ha ormai assunto una rilevanza fondamentale. Il compito di chi gestisce gruppi di lavoro è quindi importante e necessita di una preparazione adeguata. Obiettivo degli incontri è quello di fornire strumenti e tecniche per una gestione efficace di gruppi di lavoro. Il corso è rivolto a imprenditori, responsabili del personale, manager di risorse, capi area, responsabili di settore.
<b>Negoziare e gestire i conflitti</b>	La maggior parte di noi si trova, ogni giorno, a prendere parte ad un gran numero di negoziazioni sia al lavoro sia a casa. L'obiettivo del corso è quello di sviluppare nei partecipanti la capacità di negoziare, preservando i risultati dell'accordo e la qualità della relazione fra le parti. Il corso è rivolto a imprenditori, responsabili del personale, manager di risorse, capi area, responsabili di settore.

## FORMAZIONE MANAGERIALE. Risorse Umane e Marketing

Titolo corso	Obiettivi e destinatari
<b>Tecniche di vendita efficaci</b>	Il processo di vendita è in forte evoluzione in ogni settore e si assiste ad un cambiamento di approccio al cliente ad ogni livello. Una strategia di vendita efficace è infatti divenuta parte del servizio di qualità che si offre al cliente: il venditore, stringendo un rapporto di fiducia con il cliente, si pone come supporto alle scelte, come punto di riferimento nella soluzione di problemi e come anello indispensabile del processo di customer satisfaction. Oggi dunque si richiede che il venditore sappia affiancare alla competenza tecnica e al valore del prodotto che propone, altre due abilità fondamentali: la capacità di comunicare e la capacità di supportare il cliente nelle varie fasi della trattativa e della vendita. Il corso è rivolto a responsabili commerciali, promotori, agenti vendita, funzionari e addetti commerciali.
<b>Marketing strategico ed operativo</b>	L'obiettivo è di fornire una conoscenza base degli approcci al marketing e dei principali strumenti che lo compongono. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo dei sistemi di Customer Relationship Management nel Marketing</li> <li>• Utilizzo della Visione e Missione aziendale come mezzo di creazione di valore per l'immagine dell'azienda</li> <li>• Marketing e comunicazione</li> <li>• Armonizzare le azioni dell'azienda alla strategia di Marketing complessiva</li> </ul> Il corso è rivolto a amministratori, direzioni generali, responsabili marketing, responsabili commerciali.
<b>Strumenti per la customer satisfaction</b>	Per creare o ottimizzare la fidelizzazione della clientela, è necessario un continuo monitoraggio delle rispettive esigenze. L'obiettivo degli incontri è apprendere gli strumenti di customer satisfaction e le tecniche per progettare un'indagine efficace. Si tratta inoltre di come orientarsi alla fidelizzazione del cliente e al marketing relazionale conoscendo il grado di soddisfazione dei clienti attuali e mettendo in atto azioni che permettano il recupero di clienti insoddisfatti. Il corso è rivolto a imprenditori, responsabili del personale, manager di risorse, capi area, responsabili di settore.
<b>La valutazione delle prestazioni</b>	La valutazione delle prestazioni serve per capire quanto una persona ha contribuito ai risultati aziendali e quindi a determinare quanto vale ciò che quella persona ha fatto nella sua posizione (o nel suo ruolo). L'introduzione di un sistema di valutazione delle prestazioni ancorato ad un sistema premiante misurabile, è un cardine per una gestione delle Risorse Umane efficace ed efficiente. Il corso è rivolto a imprenditori, responsabili del personale, manager di risorse, capi area, responsabili di settore.
<b>Formazione dei collaboratori</b>	La conoscenza svolge un ruolo centrale nello sviluppo della capacità competitiva delle imprese. L'obiettivo degli incontri è fornire degli strumenti utili a chi in azienda possiede know how ed ha bisogno di trasferirlo efficacemente. Il corso si rivolge a tecnici che hanno responsabilità di diffondere know how in azienda.
<b>La responsabilità sociale</b>	Il tema della responsabilità sociale d'impresa (RSI) costituisce un aspetto decisivo dello scenario economico attuale e del prossimo futuro, come peraltro viene evidenziato anche nel libro verde della Commissione Europea pubblicato nel luglio del 2001. La promozione della responsabilità sociale nasce dalla necessità di collegare gli aspetti produttivi e l'agire d'impresa alla qualità del lavoro e della vita dentro e fuori l'organizzazione. Il corso è rivolto a imprenditori, responsabili di reparto, responsabili di processo e produzione.
<b>Tecniche di selezione</b>	Il seminario ha l'obiettivo di delineare tutti gli aspetti di un processo di selezione, dall'analisi delle esigenze organizzative alla scelta e inserimento dei candidati ideali per il profilo professionale. Desidera inoltre fornire le conoscenze sulle principali tecniche di selezione del personale e sviluppare capacità di giudizio analitico, mediante l'analisi dei vari passaggi del procedimento selettivo. Il corso è rivolto a H.R. manager, responsabili o addetti alla selezione, neo-inseriti nella funzione, assistenti alla direzione del personale.

## FORMAZIONE FUORI DALL'AULA.

Titolo corso	Obiettivi	Tem	Destinatari
<b>Teatro d'impresa</b>	La Formazione Teatro è uno strumento di formazione innovativo che offre ai corsisti la possibilità di riflettere sui propri comportamenti in una forma leggera ma nello stesso tempo di grande impatto. Il contesto teatrale stimola la parte emotiva dei partecipanti e questo è particolarmente efficace quando è necessario introdurre cambiamenti di mentalità e di atteggiamento.	La formazione classica e la formazione teatro: il gioco dell'improvvisazione. Formazione teatro a soggetto fisso: recitare un copione. Lezione spettacolo: la forza dell'interazione nella determinazione del processo. Gioco e valutazione: carte di crescita. Gioco e comunicazione: leadership colorate. Gioco e problem solving: Joe doodlebug. Competere e negoziare all'asta.	Imprenditori. Manager di risorse. Dirigenti pubblici. Responsabili reti commerciali.
<b>Outdoor training</b>	L'outdoor training è una metodologia formativa che si avvale del supporto di attività complesse, coinvolgendo fisicamente ed emotivamente i partecipanti. Questa particolare modalità di svolgimento, che coniuga l'aspetto pratico all'apprendimento, contribuisce a rendere particolarmente efficace l'attività formativa. L'aspetto prettamente concreto delle attività (problem solving) facilita l'emergere e l'analisi di comportamenti e atteggiamento a seconda dei compiti che il gruppo è chiamato a svolgere e degli obiettivi da raggiungere.	Problem solving improntato all'approccio cooperativo. Capacità di pianificazione e gestione del tempo. Comunicazione efficace e feedback circolare. Assunzione di responsabilità individuale e collettiva. Negoziazione e risoluzione di conflitti. Decision Making partecipativo. Fiducia reciproca e affiatamento. Uso cooperativo delle risorse. Spirito di appartenenza al sistema gruppo e al sistema azienda.	Professionisti e responsabili che gestiscono situazioni complesse.