



CATALOGO CORSI 2020

INDICE

1. AREA SICUREZZA LAVORO	da pag. 2	a pag. 8
2. AREA NORMATIVE	da pag. 9	a pag. 14
3. AREA COMUNICAZIONE	da pag. 15	a pag. 26
4. AREA ABILITA' – COMPETENZE TECNICHE	da pag. 27	a pag. 44
5. AREA LINGUE STRANIERE	da pag. 45	a pag. 48
6. AREA INNOVAZIONE E MERCATO	pag. 49	
7. INFORMAZIONI	pag. 50	

AREA SICUREZZA SUL LAVORO	
TITOLO	1.1 Corso obbligatorio sicurezza. Accordo Stato Regioni. D.Lgs.81/08. Corso base e modulo di aggiornamento
DESTINATO	Esclusivamente alle aziende
BENEFICIARI	Lavoratori neo assunti o adibiti a mansioni nuove
DURATA	8-12-16 ore a seconda del rischio
ARGOMENTO	Formazione sui rischi riferiti alle mansioni, sui danni e sulle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione
NOTE	Aggiornamento dopo 5 anni. Durata 6 ore
CARATTERISTICHE DOCENZA	Abilitazione, ai sensi della legge in materia, alla docenza nei corsi alla sicurezza obbligatoria
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10
SOGGETTO FORMATIVO PROPONENTE	A.G.S.G. /EnFAP FOR.TER. PIEMONTE POLIEDRA

AREA SICUREZZA SUL LAVORO	
TITOLO	1.2 Formazione obbligatoria. Prevenzione incendi Corso base e modulo di aggiornamento
DESTINATO	Esclusivamente alle aziende
BENEFICIARI	Lavoratori addetti alla gestione delle emergenze
DURATA	4 -8 -16 ore a seconda del rischio
ARGOMENTO	Formazione sulle tematiche specifiche previste dalla vigente normativa ed esercitazioni pratiche, laddove richieste
NOTE	Aggiornamento dopo 3 anni. Durata 2/4/6 ore a seconda del rischio
CARATTERISTICHE DOCENZA	Abilitazione, ai sensi della legge in materia, alla docenza nei corsi alla sicurezza obbligatoria
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 partecipanti
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP FOR.TER. PIEMONTE POLIEDRA

AREA SICUREZZA SUL LAVORO

TITOLO	1.3 Formazione obbligatoria. Primo soccorso Corso base e modulo di aggiornamento
DESTINATO	Esclusivamente alle aziende
BENEFICIARI	Lavoratori addetti al primo soccorso in azienda
DURATA	12 / 16 ore a seconda della tipologia aziendale
ARGOMENTO	Formazione degli addetti al pronto soccorso in azienda. Esercitazioni pratiche laddove previste
NOTE	Aggiornamento dopo 3 anni. Durata 4 o 6 ore
CARATTERISTICHE DOCENZA	Dottore in medicina.
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP FOR.TER. PIEMONTE POLIEDRA

AREA SICUREZZA SUL LAVORO	
TITOLO	1.4 Formazione obbligatoria. RLS Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. D.Lgs.81/08 Corso base e modulo di aggiornamento
DESTINATO	Esclusivamente alle aziende
BENEFICIARI	Lavoratori eletti RLS
DURATA	32 ore
ARGOMENTO	Formazione del personale per rappresentare i lavoratori sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro
NOTE	Aggiornamento ogni anno. Durata 4 ore
CARATTERISTICHE DOCENZA	Abilitazione, ai sensi della legge in materia, alla docenza nei corsi alla sicurezza obbligatoria
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP FOR.TER. PIEMONTE POLIEDRA

AREA SICUREZZA SUL LAVORO	
TITOLO	1.5 Formazione obbligatoria del responsabile interno per i servizi di prevenzione e protezione. D.Lgs.81/08 Corso base e modulo di aggiornamento
DESTINATO	Esclusivamente alle aziende
BENEFICIARI	Datori di lavoro RSPP
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Formazione ai datori di lavoro che svolgono funzione di RSPP per gestire la sicurezza, la prevenzione e la protezione negli specifici luoghi di lavoro
NOTE	Aggiornamento ogni 5 anni. Durata 5 ore
CARATTERISTICHE DOCENZA	Abilitazione, ai sensi della legge in materia, alla docenza nei corsi alla sicurezza obbligatoria
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP FOR.TER. PIEMONTE POLIEDRA

AREA SICUREZZA SUL LAVORO

TITOLO	1.6 Formazione obbligatoria del responsabile esterno per i servizi di prevenzione e protezione. D.Lgs. 81/08
DESTINATARI E BENEFICIARI	RSPD esterni, non datori di lavoro, che abbiano contratti di collaborazione professionale quali RSPD con aziende del Terziario e del Turismo
DURATA	Moduli differenti di 12-24-28-68 ore
ARGOMENTO	Formazione obbligatoria a professionisti non datori di lavoro che svolgono l'attività di responsabile per l'azienda dei servizi di prevenzione e protezione.
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP FOR.TER. PIEMONTE POLIEDRA

AREA SICUREZZA SUL LAVORO	
TITOLO	1.7 Prevenzione e rimedi ai disturbi muscolo scheletrici contratti nei luoghi di lavoro.
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratori e Datori di lavoro.
DURATA	16 ore.
ARGOMENTO	Come far prevenzione e/o porre rimedio ai vari disturbi fisici causati da sforzi e posture sul lavoro, acquisendo consapevolezza sul corretto movimento del corpo umano
NOTE	<p>Nella fase applicativa del d.lgs 81/2008, le aziende si limitano al rispetto della parte burocratica prevista dal decreto ed a limitare i rischi relativi al lavoro intervenendo solo sui fenomeni esogeni che circondano i loro dipendenti ed eventualmente sugli effetti. Manca l'attenzione sui fenomeni endogeni legati alle attività lavorative, con il tangibile rischio di far danno alla salute dei lavoratori e da parte datoriale non riuscire a dimostrare di aver fatto tutto il possibile per limitare sia i rischi che gli stessi danni, esponendosi, quantomeno, ad azioni risarcitorie se non anche penali.</p> <p>Questo corso, intende limitare la carenza sopra esposta o quantomeno dare inizio ad una cultura della sicurezza sul lavoro, che non può prescindere dal corretto rispetto del proprio corpo, da parte del lavoratore, nell'esplicare le mansioni assegnate e che in questo sovraintenda la responsabilità del datore di lavoro.</p>
CARATTERISTICHE DOCENZA	Dr. Davide Festa Osteopata membro R.O.I. Laureato in Scienze Motorie Laureato in Scienze e Tecniche Psicologiche Diplomato in Educazione Fisica
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G.

AREA NORMATIVE (nuovo corso 2020)

TITOLO	2.1 FONTI E NORME FONDAMENTALI DEL DIRITTO DEL LAVORO
DESTINATARI E BENIFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori subordinati
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	<p>I diritti e i doveri in capo alle lavoratrici, ai lavoratori e ai datori di lavoro sono previsti da fonti: costituzionale, legislativa e contrattuale.</p> <p>Imparare la normativa fondamentale che regola il rapporto di lavoro rende più consapevoli e responsabili le lavoratrici e i lavoratori verso sé stessi ed i datori di lavoro, in quanto saranno chiari i diritti e i doveri che formano i rapporti lavorativi.</p>
CARATTERISTICHE DOCENZA	Enzo Lavolta Consulente del Lavoro Enzo Cardonatti Esperto contrattualista
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G./En.F.A.P.

AREA NORMATIVE	
TITOLO	2.2 PILLOLE DEL DIRITTO DEL LAVORO E LETTURA BUSTA PAGA
DESTINATARI E BENIFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori subordinati
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Nonostante le aziende utilizzino listini di diversi formati ed impostazioni, la lettura della busta paga si basa su parametri equivalenti,. Imparare a leggere la busta paga tutela la giusta retribuzione.
CARATTERISTICHE DOCENZA	Enzo Lavolta Consulente del Lavoro Enzo Cardonatti Esperto contrattualista
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G./En.F.A.P.

AREA NORMATIVE	
TITOLO	2.3 NORMATIVE DI SETTORE
DESTINATARI E BENIFICIARI	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano a contatto con la clientela
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Acquisire le nozioni di base sulla normativa di riferimento del terziario di mercato: in materia di lavoro, fisco, iter amministrativi, igiene e sanità, appalti e rapporti con le pp.aa, tributi, ambiente, tutele dei diritti derivanti dalle regole locali, nazionali e sovranazionali. Conoscere e approfondire i principi e le novità che regolano il settore del commercio, del terziario e delle professioni per gestire al meglio l'attività d'impresa ed esercitare il proprio lavoro in maniera sempre efficiente ed aggiornato.
CARATTERISTICHE DOCENZA	Esperti dei settori e degli ambiti di riferimento
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA NORMATIVE	
TITOLO	2.4 PRIVACY E TUTELA DEI DATI
DESTINATARI E BENIFICIARI	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano a contatto con la clientela.
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Acquisire le nozioni di base sulla normativa in materia di trattamento dei dati personali e tutela della privacy. Approfondire i livelli di adempimenti previsti dal GDPR, partendo da un'attività di mappatura dei dati aziendali, individuando le procedure e le responsabilità aziendali in funzione di competenze e mansioni e facendo chiarezza circa le modalità di organizzazione e trattamento dei dati aziendali, finalizzati ad una corretta gestione degli adempimenti in azienda, nel rispetto di diritti ed obblighi di impresa e lavoratore.
CARATTERISTICHE DOCENZA	Consulenti ed esperti della materia di comprovate esperienza
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA NORMATIVE	
TITOLO	2.5 ABC FINANZA
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano nel settore amministrativo - contabilità e/o reperimento fondi
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	<p>Acquisire le nozioni di base sul sistema creditizio italiano. Il rapporto con la banca oggi: rischi, opportunità, elementi da tenere sotto controllo.</p> <p>Apprendere le conoscenze di base sulla corretta lettura ed impostazione del bilancio aziendale ai fini dell'ottenimento di credito.</p> <p>Conoscere le principali fonti di finanziamento a supporto dell'impresa e le altre tipologie di agevolazione.</p> <p>Approfondire i meccanismi di relazione con gli istituti bancari, le garanzie e le condizioni di accesso al credito.</p> <p>Le forme di pagamento: contanti, moneta, bancaria, titoli di credito, nuove frontiere</p>
CARATTERISTICHE DOCENZA	Consulenti esperti della materia di comprovate esperienza
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA NORMATIVE	
TITOLO	2.6 Introduzione alla fatturazione elettronica B2B
DESTINATARI E BENIFICIARI	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano nel settore amministrativo – contabile
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Acquisire le nozioni di base sui nuovi obblighi di fatturazione elettronica tra privati: quadro normativo, originali elettronici, obbligo di conservazione. Rapporti tra fatturazione elettronica ed adempimenti fiscali. Requisiti della fattura elettronica. Dati necessari: come reperirli. Infrastruttura tecnologica ed attori coinvolti. Esempi di personalizzazione ed esempi pratici di utilizzo del software. Esportazione dei dati
CARATTERISTICHE DOCENZA	Consulenti esperti della materia di comprovate esperienza
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE	
TITOLO	3.2 I principi della comunicazione: comunicare è agire; comunicare bene è ottenere
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano a contatto con il pubblico.
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Principi della comunicazione. Gli assiomi della comunicazione, il sillogismo aristotelico, i chunk.
NOTE	Un workshop fatto di esercitazioni pratiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE	
TITOLO	3.3 Gestire il cliente difficile ed aggressivo
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano a contatto con il pubblico.
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	<p>Apprendere le regole per una comunicazione appropriata (consapevolezza del ruolo; le parole da non dire mai, segnali verbali e non verbali, empatia prima di tutto)</p> <p>Riconoscere un cliente aggressivo</p> <p>Comunicare con un cliente aggressivo</p> <p>Gestire la reazione e difendersi in modo appropriato: tecniche semplici ma efficaci di difesa personale (verbale, posturale, ambientale)</p>
NOTE	Workshop basato su esercitazioni pratiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA

TITOLO	3.4.1 Introduzione al Social Media marketing per il negozio Conoscere il web e le caratteristiche fondamentali dei Social media. Corso base
DESTINATARI E BENEFICIARI	Imprenditori e loro collaboratori interessati a valutare opportunità e rischi delle attività web e social.
DURATA	4 ore
ARGOMENTO	Principali caratteristiche delle piattaforme e delle applicazioni social in ottica di marketing. Come organizzare e gestire una presenza efficace dell'azienda sui canali social Selezionare i canali più adatti per avviare la promozione online dell'attività. Pianificare e ottimizzare i contenuti e i tempi di pubblicazione. Promuovere la reputazione dell'azienda e generare nuovi contatti
NUMERO PARTECIPANTI	8 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA

TITOLO	3.4.2 Strategie di comunicazione: progettare e pianificare la comunicazione aziendale offline e online
DESTINATARI E BENEFICIARI	Imprenditori e loro collaboratori coinvolti nella comunicazione aziendale
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Individuazione dei canali e delle forme di comunicazione aziendale più adeguata. Apprendere le strategie per conciliare il web marketing con il marketing tradizionale. Utilizzare per ogni canale la comunicazione più appropriata (Facebook, sito web, google, social)
CARATTERISTICHE DOCENZA	Esperti della comunicazione
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA

TITOLO	3.4.3 Comunicare con Facebook - livello base
DESTINATARI	Datori di lavoro e loro collaboratori coinvolti nella comunicazione social
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	<p>Creare e gestire una pagina Facebook aziendale. Integrare il social all'interno del marketing plan dell'azienda.</p> <p>Programmare e pianificare la pubblicazione dei contenuti aziendali in relazione agli obiettivi aziendali : generare nuovi contatti, incrementare la notorietà del negozio, progettare una campagna promozionale, la "Vetrina" di Facebook.</p> <p>Criteri per programmare un calendario editoriale</p> <p>La misurazione dei risultati attraverso gli Insight della pagina FB</p> <p>Cosa aspettarsi da una comunicazione social fondata solo sulla pubblicazione gratuita</p>
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA

TITOLO	3.4.4 Vendere attraverso la pubblicità su Facebook
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di lavoro e lavoratori impiegati in aziende o reparti/uffici che operino in modo congruo con vendite on - line
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Come creare una campagna pubblicitaria profilata attraverso FB. Come usare la "Gestione inserzioni" di Facebook Come usare il Creator Studio di Facebook Criteri per l'utilizzo di coupon e offerte promozionali integrate con il marketing del punto vendita
CARATTERISTICHE DOCENZA	Esperti della comunicazione tutor digitali
NUMERO PARTECIPANTI	8 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA

TITOLO	3.4.5 Promuovere il negozio attraverso la ricerca locale su Google My Business
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di lavoro e loro collaboratori coinvolti nelle iniziative di comunicazione aziendale
DURATA	4 ore
ARGOMENTO	<p>Google my Business e la suite di strumenti finalizzati alla promozione a livello locale delle attività</p> <p>La creazione di una scheda aziendale con le informazioni essenziali sull'azienda; come "rivendicare" e verificare la titolarità della scheda</p> <p>I vantaggi nel posizionamento locale sui motori di ricerca.</p> <p>Come pubblicare post composti da foto/video e testo, (che rimangono visibili per un massimo di 7 giorni;)</p> <p>Le statistiche relative alla scheda: in che modo i clienti cercano la tua attività, dove i clienti visualizzano la tua attività su Google, quali sono le azioni eseguite dai tuoi clienti, quante telefonate siano state effettuate dopo la ricerca e quante foto sono state viste;</p> <p>Le recensioni: raccolte in un'unica interfaccia permettono di rispondere ai commenti lasciati dagli utenti</p> <p>Messaggi: una chat avviabile da mobile, direttamente da Google Maps</p> <p>Le foto e i video: quelle scelte dalla tua azienda e quelle inviate dal pubblico;</p> <p>Adwords Express: pubblicare annunci pubblicitari "local", legati cioè alla posizione geografica dell'attività</p>
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA

TITOLO	3.4.6 Utilizzare Instagram per promuovere l'attività
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di lavoro e loro collaboratori coinvolti nella comunicazione social
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	<p>Apprendere le tecniche di base per comunicare efficacemente mediante le immagini. Utilizzare un canale Instagram per promuovere la propria azienda e interagire con la clientela.</p> <p>Analizzare e valutare la presenza delle aziende di successo Stabilire obiettivi specifici in relazione a: aumento delle vendite, aumento del traffico, notorietà dell'azienda Predisporre le linee guida per ottenere il massimo impatto visivo Definire le strategie relative ai contenuti: frequenza, orari, calendario, temi, combinazione tra scelte di design e interfaccia utente Scegliere gli Hashtag giusti per rappresentare il brand, dei testi e delle "storie" Caratteristiche di Instagram come piattaforma pubblicitaria</p>
CARATTERISTICHE DELLA DOCENZA	Dott.ssa Marta Pavia o altri esperti tutor digitali
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA

TITOLO	3.4.7 Raccontarsi su LinkedIn
DESTINATARI E BENIFICIARI	Datori di lavoro e Lavoratori coinvolti nella comunicazione aziendale
DURATA	4 ore
ARGOMENTO	Creare un profilo efficace per esprimere le proprie competenze e farsi trovare online. Costruire e gestire la propria rete di contatti e la reputation. Utilizzo personale ed aziendale. Profili premium e pubblicità
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA	
TITOLO	3.4.8 Realizzare video aziendali: il video marketing
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di lavoro e Lavoratori coinvolti nella comunicazione aziendale
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	<p>Apprendere le tecniche di base per comunicare efficacemente mediante video aziendali da integrare nel proprio sito web o nei canali social più adeguati alla comunicazione aziendale.</p> <p>Criteri per progettare la presenza online utilizzando i video</p> <p>Video istituzionali, promozionali, tour virtuali, dirette, streaming, video tutorial</p> <p>Analisi del target, del mercato e delle strategie di comunicazione possibili, attraverso i mezzi di comunicazione dedicati</p> <p>Budget e costi di produzione/realizzazione</p> <p>pre produzione: progettazione del messaggio, scrittura e disegno dello storyboard (bozze di sceneggiatura).</p> <p>Produzione: programmazione della produzione, pianificazione delle riprese.</p> <p>Post-produzione: montaggio del video, speakeraggio, sound design, aggiunta testi, immagini ed animazioni.</p>
CARATTERISTICHE DELLA DOCENZA	Esperti nella materia - tutor digitali
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA COMUNICAZIONE SOCIAL MEDIA	
TITOLO	3.4.9 Internet e l'e-commerce: criteri per progettare e realizzare un sito di e commerce
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di lavoro e Lavoratori coinvolti nella gestione web dell'azienda
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	<p>Internet e le opportunità per le imprese; la rete come strumento per raccogliere informazioni su concorrenti e fornitori e aumentare le vendite;</p> <p>L'e commerce: un nuovo canale di vendita</p> <p>Progettare un E commerce, le competenze e le attività necessarie:</p> <p>Strategia (brand management, scenari di mercato, business plan del sito, analisi dei competitor, ricadute sull'organizzazione aziendale, ecc.) Web design (grafica, usabilità, immagine coordinata, ecc.) e Contenuti (testi multilingue, foto, video, ecc) Tecnologia (scelta del software, sviluppo del codice, integrazione con i sistemi aziendali, data center, ecc.) Marketing (pianificazione, gestione, monitoraggio, ecc.) Gestione (merchandising, customer care, fatturazione, ecc.) Logistica (magazzino, spedizioni, resi, ecc) Legale e contabilità (condizioni di vendita,</p> <p>Budget e costi, criteri per la scelta dei consulenti adatti</p>
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE (nuovo corso 2020)

TITOLO	4.1 COME "LEGGERE" IL LINGUAGGIO DEL CORPO (per interpretare il pensiero e le emozioni del cliente/utente).
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori subordinati impiegati nella distribuzione commerciale nella ristorazione collettiva e negli alberghi.
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Il cliente e/o l'utente può essere "letto" ed interpretato, in modo da comprendere le sue aspettative, il suo interesse, la sua contrarietà o la sua soddisfazione dall'espressione del viso e dalla postura che assume. Leggere il linguaggio del corpo insegna a servire al meglio il cliente o l'utente, anche ai fini della sua fidelizzazione.
CARATTERISTICHE DOCENZA	Dr. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP

AREA ABILITA' – COMPETENZE TECNICHE	
TITOLO	4.2 come lavorare in gruppo in armonia con i colleghi e con il capo
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori d'ordine
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Imparare a lavorare in gruppo in armonia con colleghi e capo rende più gradevole il lavoro ed aumenta la produttività senza incrementare la fatica ed i carichi di lavoro. Il gruppo diventa complementare al singolo sopperendo alle sue carenze ed accrescendone il sapere e la professionalità.
CARATTERISTICHE DOCENZA	Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP

AREA ABILITA' – COMPETENZE TECNICHE	
TITOLO	4.3 Come da capo si diventa leader
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratori di concetto e/o con responsabilità gerarchiche o comunque gestionali.
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Il capo esercita il proprio ruolo in virtù del potere di cui è investito dal datore di lavoro; il leader è un riferimento dei dipendenti subordinati per: carisma, professionalità e capacità di offrire soluzioni e dare la risposta migliore ai problemi che gli sono posti. Il capo è imposto ai subordinati dal datore di lavoro, il leader è il capo riconosciuto dai suoi dipendenti. Coniugare la figura del capo con quella del leader nella stessa persona è il punto di equilibrio ottimale per le aspettative del datore di lavoro e del personale subordinato. Ne trae beneficio la gradevolezza del lavoro, la produttività e l'armonia del gruppo, con soddisfazione del singolo lavoratore.
CARATTERISTICHE DOCENZA	Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP

AREA ABILITA' – COMPETENZE TECNICHE	
TITOLO	4.4 Il contatto fugace con la clientela nella vendita
DESTINATARI E BENEFICIARI	Addette vendita di supermercato ed ipermercato
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Gestione del cliente nella relazione di vendita in contesti veloci. Comunicazione, empatia, lettura delle emozioni per una buona professionalità
CARATTERISTICHE DOCENZA	Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP

AREA ABILITA' – COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.5 Il contatto fugace con la clientela nella somministrazione dei pasti
DESTINATARI E BENIFICIARI	Addette alla mensa o al pubblico esercizio, con mansioni di distribuzione del pasto.
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Gestione dell'utente nella relazione di vendita in contesti veloci. Comunicazione, empatia, lettura delle emozioni per una buona professionalità
CARATTERISTICHE DOCENZA	Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.6 Il rapporto con il cliente durante la vendita assistita
DESTINATARI E BENEFICIARI	Commessi/e specializzati provetti con mansioni di assistenza alla vendita
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	<p>Il volto di ogni cliente può essere "letto" ed interpretato, in modo da comprendere le sue aspettative una volta entrato nel negozio e quindi saperlo guidare verso un acquisto da egli gradito, gratificandolo e soddisfacendolo, anche ai fini della sua fidelizzazione.</p> <p>A tal fine la giusta comunicazione e l'empatia rendono naturale ed amichevole la vendita facilitandola automaticamente.</p> <p>Un cliente, che vive l'acquisto in modo sereno, rilassato ed aiutato da un assistente alla vendita preparato ed amichevole, al punto da esserne considerato prezioso consigliere schierato dalla parte del cliente stesso, avrà un ricordo positivo sia del luogo sia dei prodotti sia della commessa/o.</p>
CARATTERISTICHE DOCENZA	<p>Dr. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche</p> <p>Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche</p>
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	A.G.S.G. /EnFAP

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.7 Addetti sala
DESTINATARI E BENIFICIARI	Personale addetto alla sala in locali di ristorazione e pubblico esercizio
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Il servizio in sala: regole igieniche, elementi di comunicazione, bon ton, presentazioni e servizio
NOTE	Il corso è suddiviso in due giornate: la seconda è un'esercitazione pratica degli elementi formativi appresi
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.8 Bar caffetteria
DESTINATARI E BENEFICIARI	Dipendenti di pubblici esercizi
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Competenze base per la gestione di un bar: spazi attrezzature mescita; caffè, cacao, the, tisane, aperitivi cocktail
NOTE	Il corso prevede una giornata dedicata alle esercitazioni pratiche in un locale bar
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE	
TITOLO	4.9 Tecniche di vendita
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori dei settori non alimentari
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Aggiornamento sulle tecniche di vendita e confezionamento di prodotti non alimentari. Accoglienza, processo di vendita, comunicazione, packaging
NOTE	Il corso prevede una giornata di esercitazioni pratiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.10 Tecniche di vendita avanzato: come migliorare l'approccio alla vendita
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori impiegati nella vendita assistita
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Cosa vuol dire vendere? Tecniche di persuasione. Utilizzare le obiezioni come opportunità. Tecniche per gestire e superare le obiezioni.
NOTE	Il corso prevede role play e simulazioni di vendita in aula
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE	
TITOLO	4.11 Visual Merchandising
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori del commercio non alimentare
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Acquisire/aggiornare la professionalità nel settore del visual per la realizzazione di spazi espositivi quali mezzi comunicativi vicini al consumatore cliente.
NOTE	Il corso prevede una giornata di esercitazioni pratiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.12 I CAN POST IT – elementary level
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di lavoro e Lavoratori coinvolti nella comunicazione social dell'azienda
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Apprendere le tecniche di base per utilizzare al meglio le applicazioni e gli strumenti informatici per rendere più efficace la presentazione dei contenuti aziendali.
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.13 Il controllo di gestione
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di lavoro e Lavoratori con mansioni di amministrazione e contabilità e controllo di gestione
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Apprendere le tecniche di base per utilizzare efficacemente un sistema di controllo di gestione; gli indici di bilancio; l'analisi dell'efficienza dell'attività aziendale; margini, indicatori ed obiettivi; aspetti fiscali
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE (nuovo corso 2020)

TITOLO	4.14 Corso addobbo tavola e buffet mise en place
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano in sala
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Corso per l'apprendimento delle tecniche di arredamento dell'ambiente tramite decorazioni e addobbi tematici con individuazione del contesto e del carattere dell'evento (es.: pranzo di rappresentanza, pranzo informale, pranzo per un anniversario, banchetto nuziale, ecc.), valutazione della forma e delle dimensioni del tavolo del colore e del tipo di tovaglia, stoviglie e altri eventuali oggetti impiegati per apparecchiare la tavola (es.: segnaposto, candelabri, ecc.) oltre che numero e dislocazione dei commensali.
NOTE	Un workshop fatto di esercitazioni pratiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.15 Degustazione vino
DESTINATARI E BENEFICIARI	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano in sala
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Con il corso base di degustazione vini si acquisiranno le competenze teoriche e pratiche necessarie a condurre in autonomia una degustazione. Per comprendere appieno il senso del complesso prodotto vino, il corso propone anche l'analisi delle sue fasi produttive, delle modalità di invecchiamento, della tipicità e della reperibilità sul mercato dei prodotti a miglior rapporto qualità-prezzo. In corso prevederà una prima parte dedicata alla teoria ed una seconda all'assaggio guidato di vini differenti.
NOTE	Un workshop fatto di esercitazioni pratiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE

TITOLO	4.16 Addetti vendita food
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratori Lavoratrici che operano come addette vendita in negozi del food e pubblici esercizi
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Il corso si propone di fornire ai partecipanti le abilità pratiche necessarie per poter assistere e consigliare la clientela nel processo di vendita/acquisto. Conoscere le caratteristiche dei prodotti per poter fornire assistenza al cliente su temi delle allergie e delle intolleranza. Saper confezionare il prodotto
NOTE	Un workshop fatto di esercitazioni pratiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' - COMPETENZE TECNICHE	
TITOLO	4.17 Confezioni e packaging
DESTINATARI E BENEFICIARI	Titolari, lavoratori e lavoratrici che operano come addetti vendita
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	Il corso si propone di fornire ai partecipanti le conoscenze di base sui diversi materiali utilizzabili per rivestire un prodotto, le abilità pratiche necessarie per poter confezionare un dono nel rispetto delle diverse occasioni di vendita cercando di valorizzare la propria identità mediante un packaging originale.
NOTE	Un workshop fatto di esercitazioni pratiche
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA' – COMPETENZE TECNICHE (nuovo corso 2020)

TITOLO	4.18 Da gruppo a team utilizzando la metodologia LEGO®SERIOUS PLAY
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori subordinati
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	<p>Passare da un gruppo a un team; Se regole e valori sono definite con chiarezza il gruppo non farà fatica a trasformarsi in team ed condividere l'obiettivo; quando la condivisione dell'obiettivo è forte e si è lavorato a lungo su questo aspetto, emerge lo spirito di squadra ed i componenti anche i più individualisti saranno disposti a sacrificare il loro obiettivo personale in funzione di quello di squadra.</p> <p>Programma</p> <p>Warm up: acquisizione delle tecniche di base del metodo.</p> <p>Definire il team. Gli obiettivi comuni e i valori ovvero stabilire le modalità di comportamento è il "come" raggiungere gli obiettivi.</p> <p>Definizione delle regole. Cosa manca? Completamento e individuazione degli elementi finali. Gli agenti e l'analisi di influenza dei fattori</p>
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA LINGUE STRANIERE INFORMATICA (nuovo corso 2020)

TITOLO	5.1 Lingua inglese base
DESTINATARI E BENIFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori del commercio non alimentare
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Il corso si propone di fornire al discente la preparazione necessaria per poter apprendere ed utilizzare le frasi tipiche ed essenziali di accoglienza, di gestione del cliente per il commercio nel settore non alimentare
NOTE	
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA LINGUE STRANIERE (nuovo corso 2020)	
TITOLO	5.2 Lingua inglese base
DESTINATARI E BENIFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori del commercio alimentare e pubblici esercizi
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Il corso si propone di fornire al discente la preparazione necessaria per poter apprendere ed utilizzare le frasi tipiche ed essenziali di accoglienza, di gestione del cliente per il commercio nel settore alimentare e nei pubblici esercizi
NOTE	
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA LINGUE STRANIERE (nuovo corso 2020)	
TITOLO	5.3 Lingua inglese avanzato
DESTINATARI E BENIFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori del commercio alimentare e pubblici esercizi
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Il corso si propone di fornire al discente la possibilità di conversare in lingua inglese con colleghi, coordinati da un coach, al fine di approfondire e specializzarsi nel gestire un rapporto di vendita/servizio con clienti stranieri sulle tematiche tipiche del proprio lavoro/settore merceologico
NOTE	E' previsto un test di ingresso un livello almeno B1
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA LINGUE STRANIERE (nuovo corso 2020)

TITOLO	5.4 Lingua inglese avanzato
DESTINATARI E BENEFICIARI	Lavoratrici e Lavoratori del commercio non alimentare
DURATA	16 ore
ARGOMENTO	Il corso si propone di fornire al discente la possibilità di conversare in lingua inglese con colleghi, coordinati da un coach, al fine di approfondire e specializzarsi nel gestire un rapporto di vendita/servizio con clienti stranieri sulle tematiche tipiche del proprio lavoro/settore merceologico
NOTE	E' previsto un test di ingresso un livello almeno B1
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE

AREA INNOVAZIONE E MERCATO (nuovo corso 2020)

TITOLO	6.1 S.O.S. IMPRESA
DESTINATARI E BENEFICIARI	Imprenditori e lavoratori addetti a tali mansioni di aziende aderenti.
DURATA	8 ore
ARGOMENTO	<p>L'innovazione è un tema imprescindibile per la competitività delle mPMI. Innovazione che è sì tecnologica, ma anche di processo, nell'approccio alla gestione dell'azienda. Il digitale entra necessariamente nella vita quotidiana dell'azienda. Sfruttarne al meglio le potenzialità consente di vivere un miglior clima aziendale e ottimizzare le opportunità di business, migliorando la competitività. Il coinvolgimento di tutte le maestranze dell'azienda può rendere più efficace l'utilizzo delle nuove tecnologie. Un breve percorso formativo dedicato alla contestualizzazione del digitale nell'evoluzione attuale dei modelli di business delle mPMI del terziario torinese consente un accrescimento della cultura d'impresa ed un miglioramento generale delle opportunità sia per il dipendente sia per l'imprenditore.</p> <p>Tematiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi dello scenario di mercato e cambiamenti delle abitudini di acquisto dei consumatori • Evoluzione dei modelli di business delle imprese del terziario di mercato modulata sulla tipologia di aziende presenti • Le tecnologie digitali che si affiancano alle tecniche del commercio fisico quali strumenti per crescere • Lo storytelling dell'azienda come leva di marketing • Basi di comunicazione online e offline • Identificazione di un'idea di innovazione aziendale. Passaggio dall'idea al progetto
CARATTERISTICHE DOCENZA	Esperti dei settori e degli ambiti di riferimento
NUMERO PARTECIPANTI	Minimo 10 persone per edizione, cui potranno aggiungersi eventualmente singoli imprenditori quali uditori
PROPONENTE / SEDE	FOR.TER. PIEMONTE. Il corso si può altresì tenere nelle sedi accreditate, ovvero in sedi individuate dai Soci dell'ente.

L'ammissione ai corsi dei candidati, è rimessa alla insindacabile decisione degli Enti Bilaterali, anche sulla base della verifica del rispetto dei criteri relativi ai destinatari e dei beneficiari dei corsi stessi ed alla coerenza formativa dei richiedenti con la propria professionalità e mansione.

Si precisa che la frequentazione dei corsi fuori orario di lavoro da parte di Lavoratrici e Lavoratori dipendenti a loro DESTINATI porterà al riconoscimento di una borsa di studio pari a 15,00 euro per ogni ora di corso, che sarà erogata ai partecipanti dagli Enti Bilaterali per un limite massimo di 16 ore all'anno.

La borsa di studio non è prevista per i datori di lavoro.

Per i corsi destinati ad Imprenditori ed alle Lavoratrici e ai Lavoratori dipendenti svolti in orario di lavoro o anche fuori orario di lavoro, ma relativi a specifici bisogni professionali dell'azienda per la quale operano è prevista la gratuità del corso, ma non la borsa di studio.