

- **Il tempo stringe lo stress aumenta**

Durata: 16 ore

Calendario: 3 e 10 luglio dalle 9.00 alle 18.00

Sede: Capac Politecnico del Commercio e del Turismo Viale Murillo 17, 20149 Milano

Perché partecipare

L'intervento formativo ha lo scopo di fornire ai partecipanti le tecniche e gli strumenti per poter gestire al meglio le attività che scandiscono il loro tempo. Attività sempre più numerose, imprevisti, emergenze non fanno altro che complicare questo processo e l'intervento formativo ha il fine di far comprendere la necessità di essere loro stessi i manager del proprio tempo. Tutto ciò permetterà loro di essere più efficaci nel raggiungimento degli obiettivi e nel controllo dello stress.

Obiettivi e Competenze

Grazie all'intervento formativo i partecipanti saranno in grado di:

- Presentare e condividere i principi e i fattori da cui dipende la corretta gestione del tempo (gestione delle attività nel tempo dato)
- Approfondire gli strumenti necessari alla gestione del tempo differenziando la prospettiva di breve termine (gestione delle urgenze) con quella di medio/lungo (programmazione e la redazione di piani di lavoro)
- Analizzare i fattori di miglioramento ed identificare le soluzioni per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nella propria organizzazione di lavoro.
- Avere sempre il controllo delle attività e del proprio livello di stress
- Definire un Piano d'Azione per applicare "sul campo" le competenze apprese.

Docente: **Angelo Dellavedova**

- **Proattività e self empowerment**

Durata: 16 ore

Calendario: 6 e 3 giugno dalle 9.00 alle 18.00

Sede: Capac Politecnico del Commercio e del Turismo Viale Murillo 17, 20149 Milano

Perché partecipare

Il senso di auto-efficacia consiste nella capacità di sentire gli eventi sotto controllo e interagire con successo, concentrandosi sulla soluzione dei problemi piuttosto che sulla loro natura, di percepire le difficoltà come sfide e porsi davanti obiettivi stimolanti da perseguire e coltivare

Destinatari

Chi ha la responsabilità sui risultati propri e di altre persone all'interno dell'azienda.

Gli obiettivi del corso

Individuare modelli e strumenti che aiutino a comprendere i collegamenti tra il proprio ruolo e il contesto aziendale, favorendo la responsabilizzazione verso i propri obiettivi

Riconoscere le fasi di realizzazione del processo di Self-Empowerment.

Aumentare il proprio potere/energia personale.

Aumentare il proprio livello di consapevolezza coerentemente con le attese esterne.

I macro contenuti

La responsabilizzazione: i fondamenti concettuali dell'empowerment

Percepire il proprio ruolo con responsabilità verso il raggiungimento dei propri obiettivi.

Autodiagnosi e comprensione delle richieste dell'ambiente organizzativo

La definizione corretta degli obiettivi e la pianificazione di azioni per la loro realizzazione

Il controllo e il monitoraggio delle proprie attività nel rispetto del tempo/scadenze. Piano di miglioramento personale

Metodologia didattica

Attività ed esercitazioni pratiche utili a far comprendere i concetti e a far sperimentare gli strumenti proposti.

Diagnostici per l'analisi dei propri orientamenti e motivazioni

Docente: Roberta Tartaro

- **L'addetto alle vendite eccellente**

Durata: 24 ore

Calendario: 9, 16 e 23 maggio dalle 9.00 alle 18.00

Sede: Capac Politecnico del Commercio e del Turismo Viale Murillo 17, 20149 Milano

Finalità del corso

“L'eccellenza significa fare il meglio, non necessariamente di più” Tim Cook, Amministratore Delegato di Apple

L'eccellenza non è un'utopia, ma il risultato di una applicazione continua volta al superamento dei propri limiti.

Il presente progetto si propone di accompagnare gli Addetti alle vendite in un cammino di sviluppo continuo verso l'eccellenza professionale.

I partecipanti si confronteranno prima con se stessi e la propria idea circa la professione che stanno svolgendo. Successivamente approfondiranno le modalità per svolgere in modo eccellente le attività operative del proprio servizio. Infine sperimenteranno la gestione eccellente dei rapporti interpersonali sia con la clientela che tra di loro.

Metodologia didattica

Il progetto si sviluppa su 3 moduli di 1 giornata ciascuno, per complessive 3 giornate, non consecutive. I tre moduli seguiranno il seguente percorso:

1. Chi è l'addetto alle vendite eccellente
2. La gestione eccellente della vendita
3. La gestione eccellente della cliente

Materiali didattici

Al termine di ogni modulo ai partecipanti, oltre alla dispensa con i contenuti affrontati, saranno consegnati i risultati delle discussioni e dei lavori svolti nella sessione.

Docente: Giovanni Sironi

- **Gestire il cliente aggressivo e trasformarlo in alleato**

Durata: 16 ore

Calendario: 3, 10, 24 giugno e 1 luglio dalle 14.00 alle 18.00

Sede: Capac Politecnico del Commercio e del Turismo Viale Murillo 17, 20149 Milano

Il corso

Gestire un cliente aggressivo mette a dura prova la nostra capacità di comunicare in modo adeguato ed efficace, oltre a compromettere i nostri obiettivi di vendita.

Tuttavia, se siamo in grado di ascoltare i bisogni che si nascondono dietro l'aggressività che il nostro cliente ci comunica riusciremo a soddisfare la sua richiesta d'acquisto ma soprattutto a farlo sentire bene.

Si sa, l'emozione è ciò che più di ogni altro aspetto accompagna e ci ricordiamo di un acquisto fatto. Di conseguenza, proprio quel cliente aggressivo che abbiamo accolto e che abbiamo soddisfatto diventerà il nostro sponsor più affezionato.

Il percorso è strutturato secondo il modello del workshop: affronterà i temi sia da un aspetto formativo-teorico che da un punto di vista pratico e operativo.

L'obiettivo è quello di fornire ai partecipanti strumenti da mettere subito in campo nella vita lavorativa quotidiana.

Struttura

Comunicare con un cliente aggressivo	La comunicazione efficace e positiva Tecniche per comprendere e comunicare con il cliente aggressivo
Contrasto e conflitto	Gestire le mie emozioni e comprendere le mie reazioni: tensione, rabbia, aggressività Il confine tra contrasto e conflitto Come abbassare il livello di scontro La tecnica della cipolla: analisi dell'ambiente circostante, prevenzione posturale/verbale, ingaggio comunicativo e fisico
7 strategie per gestire un'aggressione verbale	La struttura di una aggressione verbale Ruolo dei linguaggi nella gestione di un cliente aggressivo Strategie di difesa verbale
Da nemico ad alleato	Modificare lo stato d'animo del cliente aggressivo Capire i bisogni espliciti e impliciti: il potere del rapport e delle domande Assertività ed empatia

Docenti: Gianluca Bertocin e Maddalena Scotti