

## CATALOGO APPRENDISTATO

### Area TRASVERSALE

#### 1. Abilità negoziali

*Strumenti operativi per prendere accordi con i colleghi e gestire i momenti di tensione con un approccio adulto e maturo*

#### 2. Come scrivere un documento

*Strumenti pratici per scrivere con chiarezza e disinvoltura*

#### 3. “Hai letto la mail? Era urgente...”

*Gestione della comunicazione via mail*

#### 4. Disciplina e dominio di sé

*L’approccio sapienziale al lavoro e alla vita*

#### 5. Entrare in comunicazione

*Percorso per stimolare la responsabilità comunicativa*

#### 6. “Odio i lunedì!” – La gestione dello stress

*Quando è difficile accettare che non siamo padroni della nostra vita*

#### 7. Lavorare in gruppo

*Dal concetto di identità a quello di appartenenza*

#### 8. La pianificazione del lavoro

*Imparare a gestire il proprio tempo lavorativo*

#### 9. Relazione e interazione

*Per sganciarsi dagli automatismi con le tecniche del teatro di improvvisazione*

#### 10. Il mio “posto” in azienda

*Strumenti pratici per costruire il proprio progetto lavorativo*

### Area COMMERCIALE

#### 1. La comunicazione con il cliente

*Per essere considerati credibili e ottenere risultati*

#### 2. “Pronto? La disturbo?”

*La gestione delle telefonate commerciali*

#### 3. La qualità del servizio al cliente

*Come contribuire alla customer satisfaction*

#### 4. “Guardami quando mi parli”, tecniche di vendita e... non solo.

*Approcciare il cliente per costruire un’alleanza commerciale*