

## OFFERTA FORMATIVA PER LE IMPRESE COOPERATIVE

### Area collaboratori

- 1. Patti chiari! - regole e comportamenti per lavorare con gli altri**  
*Fare funzionare il lavoro di squadra senza sminuire l'autonomia delle persone*
  - Impostare regole, stile e comportamenti per passare da gruppo a squadra.
  - Riconoscere e interpretare le dinamiche relazionali e di funzionamento del gruppo.
  - Imparare ad orientare il comportamento agli obiettivi assegnati, condividendo i compiti, valorizzando le risorse, monitorando le attività, valutando gli esiti.
  
- 2. Organizzare e programmare il lavoro**  
*Criteri e tecniche per impostare un piano di lavoro, gestire tempi e scadenze, individuare le priorità*
  - Comprendere e gestire gli elementi della complessità organizzativa in ufficio.
  - Acquisire competenze per la gestione del tempo e delle priorità.
  - Pianificare e programmare il 'da fare' in base agli obiettivi assegnati.
  - Mantenersi in equilibrio anche in situazioni critiche sapendo gestire tensioni e imprevisti.
  
- 3. La comunicazione vitale: da spontanei ad autentici**  
*Strumenti per comprendere, farsi comprendere, consolidare i rapporti*
  - Introdurre all'utilizzo di una comunicazione consapevole dei suoi effetti.
  - Fornire competenze per migliorare la comunicazione interpersonale nei rapporti di lavoro.
  - Compiere il passaggio da una comunicazione istintiva a una ragionata e autentica.
  
- 4. Dissidi e contese: la gestione del conflitto nei rapporti di lavoro**  
*Capacità di analisi e di azione per resistere alle inevitabili tensioni nei rapporti con gli altri*
  - Conoscere le cause di conflitto e le regole per superarlo.
  - Cogliere il conflitto come occasione di chiarimento e superamento di difficoltà.
  - Sapere resistere in circostanze di tensione e disaccordo.
  
- 5. La gestione di reclami e disservizi**  
*Impostare correttamente la comunicazione e la relazione davanti a lamenti o critiche*
  - Usare modalità di relazione adeguate davanti ai reclami del cliente.
  - Cogliere il reclamo come opportunità di miglioramento.
  - Mantenere la calma nelle situazioni di stress e pressione.

# OFFERTA FORMATIVA PER LE IMPRESE COOPERATIVE

Area  
dirigenti  
responsabili  
quadri

## 6. La gestione dei collaboratori: da dipendenti ad alleati

*Comportamenti e strumenti di motivazione e valorizzazione del personale*

- Conseguire una maggiore efficacia lavorativa a partire da una corretta gestione dei propri collaboratori.
- Giungere ad una approfondita conoscenza del gruppo (competenze, potenzialità, criticità) per assegnare gli incarichi alle persone giuste.
- Acquisire comportamenti e strumenti capaci di motivare e valorizzare gli altri.

## 7. Poche parole per essere chiari – le regole della comunicazione interna

*Gli strumenti e il loro utilizzo per comunicare in azienda e all'azienda*

- Aumentare la propria credibilità e autorevolezza mediante l'uso di un linguaggio chiaro e diretto.
- Conoscere le regole e gli effetti della comunicazione scritta e orale per usarli in modo opportuno ed efficace.
- Individuare le numerose situazioni di una giornata lavorativa nelle quali avere parole autorevoli fa la differenza e crea benessere

## 8. Ogni cosa a suo tempo: programmare e pianificare il lavoro

*Criteri per organizzare il lavoro e passare dal controllo al coordinamento*

- Acquisire una maggiore capacità organizzativa in azienda attraverso strumenti di pianificazione del lavoro e delle priorità.
- Ottenere di più da propri collaboratori attraverso strumenti quali una corretta comunicazione interna, l'abitudine alla delega, una gestione costruttiva delle divergenze.

## 9. La disciplina del capo

*L'abilità di governare sé stessi prima di dirigere gli altri*

- Dirigere la propria attività e la propria organizzazione a partire da una forte disciplina su di sé.
- Acquisire un metodo di riflessione analitica e strategica per gestire le situazioni senza esserne gestiti.
- Avviare un processo di educazione permanente di sé, per diventare punto di riferimento dei propri collaboratori, clienti, interlocutori.

## 10. Decentrare e delegare: il lavoro di chi fa lavorare

*Le regole e le procedure per fare delle delega la normale amministrazione*

- Fare emergere competenze e responsabilità in capo ai propri collaboratori.
- Assegnare compiti e ruoli come strumento di sviluppo e crescita delle persone.
- Orientare i propri collaboratori agli obiettivi e ai risultati.

## 11. Conflitti e tensioni: le opportunità nascoste

*Le capacità e la prontezza per trasformare le situazioni di crisi in occasioni di*

## OFFERTA FORMATIVA PER LE IMPRESE COOPERATIVE

Area  
personale di front  
office, commerciale  
e marketing

*crescita*

- Comprendere correttamente e gestire adeguatamente le situazioni conflittuali.
- Rafforzare la propria capacità di tenuta e consolidare il rapporto con gli altri.
- Sfruttare il conflitto come occasione di crescita e rafforzamento del gruppo.

### **12. Pro-muoversi: chi siamo, cosa facciamo, perché sceglierci**

*Strumenti e criteri per comunicare ai clienti i buoni motivi per avvalersi di noi*

- Essere percepiti come significativi e rilevanti dal cliente fin dal primo contatto.
- Sapere utilizzare gli strumenti della comunicazione orale e scritta per presentarsi, informare, essere scelti.
- Sapere comunicare l'identità cooperativa e gli specifici vantaggi che ne seguono.

### **13. Il primo passo: accoglienza e responsabilità nel servizio al cliente**

*I gesti di attenzione, ascolto e relazione che portano alla fidelizzazione del cliente*

- Rafforzare la consapevolezza del ruolo professionale e sociale dei soci/dipendenti.
- Sviluppare la capacità di relazione con le persone.
- Acquisire la mentalità giusta per ascoltare ed incontrare il cliente.
- Acquisire modalità di comunicazione efficaci per rapportarsi con il cliente.

### **14. La relazione di vendita: conoscere, capire, soddisfare il cliente**

*Tecniche di relazione, ascolto, analisi dei bisogni per fare ciò che serve, in trattativa*

- Sapere condurre una trattativa commerciale.
- Acquisire gli strumenti comunicativi necessari durante una trattativa.
- Rafforzare la capacità di andare in offerta e presentare i propri servizi.
- Riconoscere bisogni, sogni e desideri dell'interlocutore.

### **15. Quando il gioco si fa duro: condurre trattative complesse, gestire clienti difficili**

*I criteri, gli strumenti e le astuzie per negoziare e giungere ad un accordo*

- Sviluppare un pensiero strategico durante una trattativa complessa.
- Soddisfare le esigenze del cliente senza compromettere quelle della propria azienda.
- Imparare le regole e i comportamenti della negoziazione.
- Sapere gestire reclami, disservizi, conflitti.



## OFFERTA FORMATIVA PER LE IMPRESE COOPERATIVE

### 16. Ricordati di me: il ruolo del marchio nella comunicazione aziendale

#### *Strumenti di marketing e comunicazione promozionale*

- Conoscere le strategie di comunicazione sottostanti il lancio e la diffusione di un marchio.
- Criteri per decidere: cosa comunicare, con quali canali, a chi.
- La definizione di valori e identità aziendale per raggiungere i propri destinatari.