

Il valore umano per la Qualità in Azienda



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

Studio Aschei



In un mondo in rapida ed inarrestabile mutazione, la formazione è divenuta un elemento strategico per aziende, grandi e piccole, ed enti pubblici. In seguito ai cambiamenti continui innescati dalle nuove tecnologie informatiche, dalle dinamiche organizzative, dalle innovative metodologie lavorative, la formazione non rappresenta più un *background* acquisito una volta per tutte. È necessario, invece, rinnovarla continuamente per rispondere efficacemente alle nuove sfide imposte dal mercato.

Da venti anni StudioAschei ha instaurato rapporti di *partnership* con importanti aziende e organizzazioni di formazione.

È presente ai corsi di sviluppo imprenditoriale della Comunità Europea, progetta vari programmi aziendali finanziati, collabora con numerose Camere di Commercio e l'Università Bocconi.

Oggi StudioAschei è in grado di soddisfare le più diverse esigenze aziendali nel campo della formazione, grazie ad una serie di offerte innovative, pensate e strutturate in modo da garantire le soluzioni e i percorsi formativi più adeguati ai differenti bisogni aziendali.

Docenti preparati e con grande esperienza nei settori specifici.

Corsi strutturati in maniera da privilegiare l'aspetto pratico e l'applicazione concreta delle conoscenze acquisite. Incontri formativi progettati sulle esigenze delle aziende e volti ad ottimizzare le *performance* del personale.

Tutto è finalizzato ad un utilizzo reale e immediato, per poter essere subito pronti ad affrontare il mercato in modo nuovo, più pratico ed efficace.

Dalle grandi imprese alle piccole strutture, Studio Aschei offre a chiunque sia interessato a formare il proprio personale secondo criteri di Qualità e di efficienza, la propria esperienza e la propria competenza per costruire insieme un nuovo stile di contatto e nuovi climi aziendali di lavoro.

E alla base di tutto c'è la consapevolezza di come il rapporto con il Cliente rappresenti il vero criterio della Qualità.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

La mission di Studio Aschei è semplice ed ambiziosa nello stesso tempo: costruire percorsi formativi incentrati sulla Qualità e sulla cura del Cliente, trasferendo ai partecipanti una conoscenza reale, utile per gestire al più alto grado di efficienza le situazioni concrete.

Le Aree d'Intervento

Le diverse aree in cui opera Studio Aschei hanno un approccio di base comune. Si tratta di mettere in primo piano l'aspetto relazionale in modo da garantire livelli di formazione elevati che mirino innanzi tutto allo sviluppo delle relazioni interpersonali e al miglior contatto possibile con il Cliente.

Tutto questo si traduce in una serie di settori applicativi specifici che spaziano dalle tecniche di vendita alla conquista della leadership, dalla ricezione del Cliente alla cultura dell'accoglienza, fino alla gestione della trattazione dei reclami.

Il Prodotto

La formazione è il prodotto principale offerto da Studio Aschei.

Le proposte sono varie e mirano a soddisfare le più diverse esigenze.

Sulla base di un'esperienza ormai ventennale vengono progettati i corsi interaziendali, rivolti in particolare alle piccole aziende e costruiti "su misura" per loro.

Per le grandi aziende si preferisce approntare momenti formativi preparati e discussi insieme al management, in modo da poter affrontare direttamente le questioni fondamentali di ogni specifica impresa.

In ogni caso il percorso formativo si fonda su di una precisa analisi dei bisogni e delle potenzialità del Cliente, oltre che su di una conoscenza approfondita dei mercati in cui l'azienda si trova ad operare.

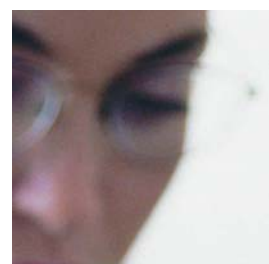
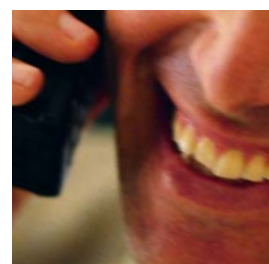
I Docenti

La Qualità della formazione dipende, innanzi tutto, dal livello di preparazione del docente e dal suo continuo ed ininterrotto aggiornamento. Selezionati per le particolari attività svolte, i docenti di Studio Aschei sono veri formatori e non semplici informatori. Comprendono a fondo e vivono la realtà aziendale nell'ottica del profitto e del miglioramento dell'azienda.

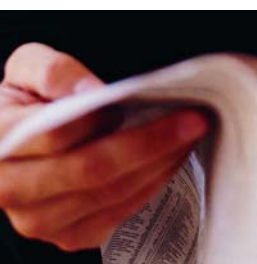
Capaci di utilizzare lo stesso codice linguistico dei partecipanti ai corsi, sono in grado di trasferire perfettamente le conoscenze, mettendone in luce il loro aspetto pratico e la loro applicabilità nelle situazioni concrete.

I Clienti

I nostri partners sono enti ed aziende piccole, medie e grandi, accumulate dalla cura attenta che prestano alle risorse umane aziendali e al Cliente. Sono, infatti, ben consapevoli del loro valore insostituibile non soltanto in termini di immagine, ma per l'attività e l'operatività dell'impresa.



I Percorsi Formativi



Studio Aschei ha messo a punto una serie di corsi di formazione volti ad ottimizzare le prestazioni delle aziende non solo dal punto di vista della Qualità dei prodotti e dei servizi offerti, ma anche per l'attenzione riservata al rapporto con il Cliente e ad una gestione consapevole delle risorse umane, in grado di motivare in maniera efficace il personale ed i collaboratori.

Ogni percorso formativo è fondato sulle più avanzate teorie di gestione e di management, veicolate e proposte, però, in modo tale da poter essere utilizzate come tecniche e pratiche concrete, immediatamente applicabili alle più diverse situazioni lavorative.

La Relazione con il Cliente	3
Tecniche di Vendita	4
Le Tecniche Negoziali: Aspetti Teorici e Modalità Operative	5
Customer Care	6
Telemarketing	7
Gestioni delle Risorse Umane	8
Leadership	9
Gestioni delle Riunioni di Lavoro	10
La Motivazione dei Collaboratori	11
La Comunicazione e il "Cliente Interno"	12
Counseling	15
Parlare in Pubblico	14
L'Ufficio Stampa e la Comunicazione con i Media	15
La Comunicazione attraverso i Mezzi Informatici	16
Consulenze Personalizzate e Sviluppo di Carriera "Coaching"	17
Programmazione Neurolinguistica	18
Formazione dei Formatori	19
Habitat aziendale	20
La Cultura dell'Accoglienza Turistica	21
Achitecture: Modulo Home e Modulo Hotel	22
La Qualità delle Procedure di Accoglienza nella Pubblica Amministrazione	23

La Relazione con il Cliente

L'accoglienza e la gestione della relazione sono importanti elementi ai quali il cliente fa riferimento nella sua valutazione complessiva del servizio.

Saper ricevere il pubblico è una reale necessità e migliorare l'approccio significa soddisfare e fidelizzare in partenza l'interlocutore.

La vendita non si configura più come esito di un processo di persuasione, ma come risultato di un'analisi approfondita dei bisogni del cliente.

Il corso si rivolge a tutti coloro che, all'interno dell'azienda, sono a contatto con la clientela.

Obiettivi del Corso

- Valorizzare l'attività di contatto creando un'immagine di alta professionalità per migliorare il servizio con efficienza, cortesia e fiducia.
- Fidelizzare la clientela effettiva.
- Analizzare i bisogni della clientela per definire la soluzione di offerta ottimale.
- Creare l'immagine aziendale nei momenti di contatto.
- Migliorare l'attività di ricezione e di accoglienza del cliente.
- Saper trattare il reclamo.

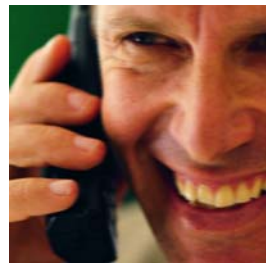
Contenuti

- Le relazioni pubbliche ovvero come valorizzare meglio se stessi e l'azienda.
- La comunicazione interpersonale.
- La fraseologia, il linguaggio, la voce, il tono.
- Le posizioni, i gesti, lo sguardo, i colori, l'abito e la comunicazione non verbale.
- Le motivazioni psicologiche di scelta.
- Cosa non dire mai ai clienti.
- Cosa spinge il cliente a ritornare.

Risultati attesi

I partecipanti, al termine del corso, avranno acquisito gli strumenti e le competenze più appropriate per una corretta relazione con il cliente.

Saranno in grado di gestire la vendita con capacità nuove di analisi dei bisogni, al fine di soddisfare e tutelare la propria clientela.



€ 1.950,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Tecniche di Vendita



Ogni settore merceologico richiede una tecnica di vendita appropriata.

I diversi tipi di vendita sono classificati attraverso il metodo Aschei e suddivisi per un'ottimizzazione del percorso formativo con l'adeguamento alle conoscenze dei corsisti e al tipo di vendita da effettuare.

Dalla ricezione alla vendita di servizio, fino alla vendita assistita e alla "pro-attiva di chiusura".

I percorsi divisi in moduli sono rivolti, sia alle reti di vendita per un'analisi approfondita del mercato di riferimento, sia alla distribuzione organizzata con capireparto e responsabili di vendita. Saranno composti gruppi di partecipanti con caratteristiche personali simili, al fine di raggiungere e stimolare in modo corretto la qualità che ognuno possiede, per capacità ed esperienza. Un metodo che rispetta e soddisfa le esigenze del cliente e quelle dell'azienda.

€ 1.990,00 + iva

Obiettivi del Corso

- Prendere le esigenze della clientela.
- Conoscere il proprio stile di vendita, rafforzarlo e/o modificarlo. Essere consapevoli del ruolo sociale che possiede il venditore.
- Diventare coscienti di ogni frase che si pronuncia e non lasciare nulla al caso.
- Condurre trattative estenuanti con successo e senza stress.
- Motivare e aiutare la cliente.

Contenuti

- I desideri della clientela e la potenzialità del cliente, come valutarli, misurarli e soddisfarli.
- Le potenzialità personali e le capacità da sviluppare.
- Il contatto, la prossemica, la comunicazione e le sue modalità.
- Quando parlare, come parlare e se parlare.
- La gestione della vendita, il colloquio, le frasi, le parole e la costruzione del rapporto.
- Le domande che si pongono tutti i clienti, le domande che si pongono solo alcuni clienti, le domande da fare e le domande impertinenti.
- Perché il cliente compra.
- Perché si vende e perché non si vende.
- Analisi delle trattative.
- Role play con telecamere.

- Gestione del colloquio personale, dei tic di dialogo e dei tic di comportamento, analisi personalizzate e creazione dello stile.
- Immagine aziendale e immagine personale.
- Come mostrare, argomentare, spiegare, garantire e soprattutto presentare correttamente.

Risultati attesi

Al termine di ogni modulo, i partecipanti avranno rafforzato le loro capacità, acquisendo nuove tecniche e strumenti di vendita. Un percorso breve di auto formazione, dopo un follow up, permetterà di acquisire un corretto modo espositivo per la fidelizzazione e soddisfazione anche del cliente più esigente e difficile. La nuova visione della trattativa consentirà di aumentare considerevolmente con successo il numero di vendite per una maggiore soddisfazione sia aziendale sia personale.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Le Tecniche Negoziali: Aspetti Teorici e Modalità Operative

La crescente instabilità del quadro di riferimento del business limita la possibilità di effettuare una pianificazione a lunga scadenza, imponendo alle aziende una maggiore capacità di scelta e di negoziazione per realizzare le iniziative opportune.

Nella gestione commerciale del cliente, sia per la tipologia del rapporto, sia per vincere la crescente concorrenza, è necessario, per il personale dedicato, sviluppare adeguate capacità negoziali.

Oltre ai commerciali, il corso è indicato a tutti coloro che hanno la necessità e il desiderio di migliorare le proprie capacità di trattativa.

Obiettivi del Corso

- I principali aspetti della comunicazione (sintesi modelli teorici).
- L'ascolto.
- Esercitazioni e Role playing.
- La negoziazione, aspetti e teorie, analisi delle trattative efficaci.
- Tecniche e fasi della negoziazione.
- Esercitazioni su tecniche e fasi della negoziazione. Convincere senza mentire.

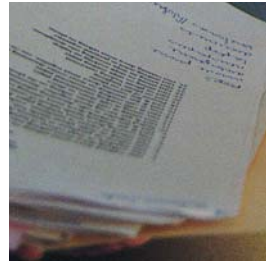
Contenuti

La negoziazione è un elemento del comportamento umano. Il corso sviluppa gli aspetti di comunicazione legati alle trattative e soprattutto, le metodologie e le tecniche per affrontare correttamente e con successo una negoziazione.

Durante il momento formativo si sviluppano le proprie capacità e si individuano nuove modalità di interazione con la clientela.

Risultati Attesi

I partecipanti svilupperanno una adeguata capacità nella conduzione di una trattativa attraverso l'acquisizione di specifiche tecniche e metodologie negoziali. Una maggiore consapevolezza delle proprie capacità di negoziazione sarà sviluppata, suggerendo anche un periodo di autoformazione continua, al fine di verificarsi costantemente.



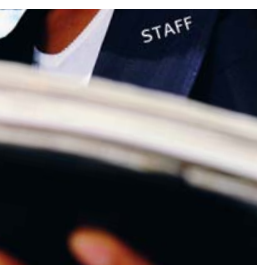
€ 1.100,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Customer Care



Nel corso si offre una approfondita analisi delle funzioni del personale addetto al servizio di Customer Care con un'enfasi particolare agli elementi che permettono un servizio ottimale con il pubblico.

Si delinea un dettagliato disegno di nuove modalità comunicative per un rapporto più comprensivo con il cliente.

È un programma di livello superiore per migliorare la qualità delle risposte e il loro gradimento.

Non verranno forniti schemi standard, ma si svilupperanno, in ognuno dei partecipanti, nuove capacità di gestione emozionale del colloquio.

Livellandosi allo stato emotivo del cliente e partecipando ai sentimenti di quest'ultimo, la negoziazione del contrasto diverrà una transazione vantaggiosa per l'azienda e il cliente.

Dal tono ai vocaboli, per essere compresi e ringraziati dal cliente sul lavoro svolto.

€ 950,00 + iva

Obiettivi Del Corso

- Evidenziare l'efficacia di un'azione di Customer Care.
- Migliorare la capacità di comunicazione allo scopo di poter interagire con ogni tipo di cliente, suscitandone l'interesse e l'attenzione.
- Superare le resistenze esterne dal cliente e riuscire a concludere efficacemente il contatto con vantaggi per entrambi gli interlocutori.
- Offrire, agli intervenuti al momento formativo, un'ampia possibilità di gestione della comunicazione verbale attraverso lo sviluppo del codice, modificandolo e trasformandolo in una reale e personale capacità comunicativa, con particolare riguardo alla trattazione del reclamo.

- Analisi dello schema di colloquio del cliente/operatore.
- Le pause, il tono e la frequenza di emissione.
- Role Playing e discussione per l'analisi dei difetti personali più frequenti degli intervenuti al momento formativo.

Risultati Attesi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di gestire correttamente la comunicazione.

Svilupperanno la capacità di catturare l'attenzione dell'interlocutore, suscitare l'interesse e ottenere il consenso, superare le obiezioni e trasformarle in argomentazioni vantaggiose.

Contenuti

- Le basi del colloquio interpersonale.
- Saper ascoltare e imparare ad ascoltare.
- Le reazioni agli stimoli. La mente umana.
- La difficoltà della comunicazione.
- I vantaggi della comunicazione.
- L'intelligenza emotiva e il perché spesso il cliente non capisce.
- Cosa evitare durante la conversazione.
- Il livellamento emotivo.
- I codici di comunicazione.
- Le parole che si fanno ricordare.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Telemarketing

Il successo del telemarketing ed i benefici derivati hanno consentito a molte imprese di aumentare vendite e profitti.

La soddisfazione del cliente nasce dal primo incontro, anche se telefonico, sia in accoglienza, sia in ricerca. Una buona capacità di utilizzo del telefono, seguendo i criteri corretti della comunicazione, è un giusto inizio di rapporto con la clientela. Il corso è per addetti che hanno un contatto telefonico costante con la clientela, per telesellers e per centralinisti di aziende con intenso traffico.

Obiettivi del Corso

- Evidenziare l'efficacia di un'azione di marketing telefonico utilizzando al meglio lo strumento.
- Migliorare la capacità di presentazione e accoglienza dei partecipanti, allo scopo di presentare in modo "vincente" la propria offerta, suscitando l'interesse e l'attenzione dell'interlocutore.
- Illustrare le tecniche per superare le resistenze e obiezioni esternate dal cliente e riuscire a concludere efficacemente il contatto.
- Accogliere sapientemente, dimostrando verbalmente, la qualità e l'immagine dell'azienda per cui si lavora.

Contenuti

- La chiarezza e lo schema di colloquio.
- Saper ascoltare e imparare ad ascoltare.
- La sensibilizzazione del cliente. Le parole che si fanno ricordare.
- Analisi dello schema di colloquio del cliente.
- Le pause, il tono e la frequenza di emissione. Accoglienza e significati.

Risultati Attesi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di gestire correttamente la comunicazione attraverso il telefono.

Svilupperanno la capacità di catturare l'attenzione dell'interlocutore per suscitare l'interesse ed ottenere il consenso.

Conosceranno le corrette metodologie di accoglienza verbale al fine di ricevere il cliente in un clima di gratificazione.



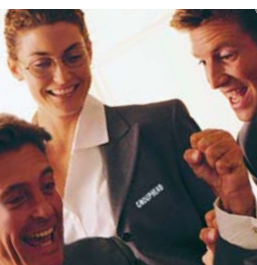
€ 650,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Gestione delle Risorse Umane



Nell'attuale realtà produttiva i risultati del lavoro devono raggiungere standard qualitativamente elevati e tutto il personale deve essere pronto a fronteggiare la concorrenza più agguerrita e qualsiasi sfida di mercato.

È necessaria, quindi, una politica di ricerca e gestione delle risorse umane mirata al miglioramento di ogni professionalità individuale al fine di ottenere un gruppo di lavoro unito e determinato a conseguire gli obiettivi aziendali.

È necessario imparare a conoscere le varie personalità per avere le persone giuste al posto giusto.

step one € 650,00
step two € 1.200,00
step three € 1.990,00
tutti i valori + iva

Contenuti

- L'attuazione delle politiche aziendali.
- Le capacità di analisi delle dinamiche relazionali e comunicative.
- Le caratteristiche principali dei vari profili professionali.
- L'analisi dei bisogni.
- I punti di forza e di debolezza nelle funzioni.
- La motivazione individuale.
- Incentivi e benefit.
- Gli stati emotivi.
- La selezione del personale: dalla scelta dei curricula alle varie fasi dell'intervista.
- Le domande per scoprire la vera personalità.
- Contrastare le situazioni conflittuali interne.
- Circoscrivere il polemico e distruttore del gruppo di lavoro.
- Le problematiche relative alla gestione del personale interno / esterno.
- Stili comportamentali.
- Il turn over.
- Le ristrutturazioni.

Obiettivi del Corso

- Fornire ai partecipanti le capacità di gestire correttamente, e motivare nella direzione prescelta, tutte le risorse umane dell'azienda, consapevoli del patrimonio che rappresentano.
- Creare un corretto e sereno clima di lavoro con personale soddisfatto, sotto il profilo individuale, porterà l'azienda al raggiungimento di obiettivi strategici anche molto ambiziosi.
- Nascerà lo spirito di squadra a beneficio dell'immagine aziendale limitando il turn over.

Risultati Attesi

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito conoscenze per ottimizzare la gestione delle risorse umane sia interne che in ricerca e selezione.

Avranno acquisito la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo, decisamente rilevante, per la qualificazione dell'azienda nel mercato di riferimento.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Leadership

Team building ovvero come un leader può creare un gruppo di successo.

Partendo dal presupposto dinamico ed innovativo che le persone sono e costituiscono il vero patrimonio aziendale, è necessario rendere il management capace di competitività attraverso l'uso della propria personalità. Conoscere se stessi sarà il primo step per rendere la persona sicura nell'esercizio del proprio ruolo e in grado di motivare positivamente un gruppo di lavoro. Durante il corso si analizza la capacità di scoprire i mille risvolti del potenziale evolutivo delle risorse umane individuali, al fine di migliorare il clima aziendale per favorire trattative e input positivi.

Contenuti

È necessario analizzare i punti di forza e di debolezza del team per consentire un maggior empowerment delle persone impegnate nell'azienda avendo come focus-group l'armonia delle relazioni e lo sviluppo delle varie personalità.

Il leader impara l'analisi corretta del gruppo, delle personalità dei componenti, degli obiettivi comuni e personali e convoglia nella direzione prescelta, in linea con le strategie aziendali, l'energia di tutti in solo obiettivo, quello aziendale.

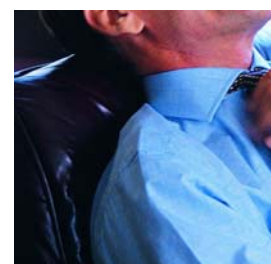
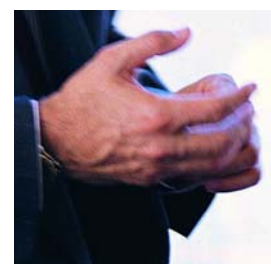
- I vari tipi di leadership: emotiva, situazionale, naturale, carismatica, esaustiva.
- Le componenti necessarie per avere leadership.
- I punti di forza e debolezza della leadership.
- Come aumentare le prestazioni personali in vista di un obiettivo comune.
- Alleanze strategiche e contro alleanze.

Obiettivi del Corso

- Sviluppare il potenziale evolutivo delle risorse personali al fine di creare un leader in un gruppo di lavoro motivato.
- Creare un corretto clima emotivo aziendale, saper fare e far sapere, volere e voler essere, sapere per poter volere.
- Creare una leadership determinata tale da favorire il percorso di carriera professionale.

Risultati Attesi

- Focalizzazione della Vision e della Mission del manager.
- Saper valorizzare gli altri valorizzando se stessi.
- Aumentare l'ottimismo della ragione e quello della volontà.
- Guidare un team con professionalità, coordinare, valorizzare e motivare il gruppo in linea con le strategie e gli obiettivi aziendali.
- Miglioramento dell'autostima e della capacità di comunicazione.
- Comandare con arte.



€ 2.100,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Gestione delle Riunioni di Lavoro



La riunione è uno strumento di management molto prezioso se gestita con efficacia ed efficienza dal responsabile.

In azienda le riunioni sono uno strumento di comunicazione e di decisione, ma anche un momento nel quale diluire le responsabilità individuali.

La gestione e la capacità di conduzione corretta di una riunione è la base della promozione di qualsiasi prodotto, sia per il lancio, sia per la comunicazione delle strategie aziendali.

Comunicare con efficacia è necessario per ottenere una collaborazione fattiva di tutti.

Obiettivi del Corso

- Trasferire metodologie e strumenti per la gestione delle fasi della riunione.
- Preparare i relatori delle riunioni ad affrontare possibili imprevisti e obiezioni.
- Saper utilizzare gli strumenti al momento opportuno.
- Saper analizzare i tempi corretti per una presentazione efficace e coinvolgente.
- Imparare ad essere ascoltati in ogni momento della riunione.

Contenuti

- Analizzare le differenti tipologie di riunione e approfondire le capacità di analisi delle dinamiche relazionali e comunicative.
- Elementi e fasi della riunione di lavoro. Stili di conduzione e loro effetti sul gruppo.
- Partecipare alla riunione: diritti e norme da rispettare.
- La gestione delle obiezioni. Gli strumenti.
- I tempi. A chi parlare. Quando e come parlare.
- Esercitazione / Role Playing.
- Modalità di comportamento e relazione.

Risultati Attesi

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito conoscenze e abilità idonee ad una più efficiente / efficace preparazione e conduzione delle riunioni di lavoro.

Inoltre saranno in grado di gestire meglio il tempo dedicato alla riunione ottimizzando la comunicazione all'interno del gruppo.

Saranno farsi ascoltare.

€ 690,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

La Motivazione dei Collaboratori

Un momento formativo creato per una motivazione di gruppo di tutti i dipendenti. Un supporto al manager per stimolare e motivare i collaboratori nelle loro funzioni, un momento per permettere loro di riconoscersi come parte integrante di un gruppo che lavora con obiettivi e fini comuni. Linee guida per rafforzare i desideri di crescita dei partecipanti, stimolare e attivare la coscienza emotiva, per affrontare con determinazione nuova il quotidiano è il tema dell'incontro, che si sviluppa con la metodologia della riflessione e la scoperta di nuovi stimoli autocrati. La scoperta di poter essere diversi e più attivi, darà al gruppo un metodo nuovo per raggiungere i target aziendali.

Contenuti

- Gli stati della mente: stati emotivi.
- Energia e informazione, motivazione e blocco emotivo sintomi e cause.
- Il corpo silenzioso della mente e gli stati dell'io e dell'animo.
- Il processo delle emozioni e le funzioni cognitive del pensiero.
- Motivazione individuale e del gruppo.
- Accettazione delle strategie aziendali.
- La polemica come arma distruttiva del gruppo, come arginare il "distruttore".
- Meccanismi e mezzi di controllo che il team può attuare e autogestire.

Obiettivi del Corso

- Fornire nuovi concetti dell'essere.
- Stimolare e rinnovare il pensiero.
- Offrire nuove prospettive di ragionamento al singolo per una motivazione e capacità collaborativa con il gruppo.
- Fornire la creazione personale di autostima e forza.
- Imparare ad ascoltarsi e a capirsi per affrontare le difficoltà del quotidiano.

Risultati Attesi

Al termine del seminario il gruppo avrà la possibilità di "vedere" nuove prospettive di collaborazione osservando le proprie potenzialità in funzione delle motivazioni del singolo.

Il partecipante saprà inserirsi nel gruppo con chiara consapevolezza del suo rapporto e del suo apporto.

Nascerà il desiderio di crescita.



€ 690,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

La Comunicazione e Il “Cliente Interno”



I processi di comunicazione sono alla base del funzionamento dei gruppi di lavoro e quindi più in generale del funzionamento dell'azienda.

Molti problemi o malfunzionamenti in un'impresa sono il risultato di una cattiva comunicazione tra le parti, così come molti successi sono il risultato di una buona gestione della comunicazione. Sempre più ci si scontra con la criticità della comunicazione, con i problemi della differenza dei linguaggi, con la difficoltà di sapere con certezza cosa gli interlocutori hanno colto dei messaggi loro inviati, con le problematiche non solo operative, ma anche relazionali, derivanti dall'aver scelto alcuni destinatari piuttosto che altri.

€ 1.950,00 + iva

Obiettivi del Corso

- Dare consapevolezza delle proprie modalità di comunicazione sia in un rapporto a due, sia nell'ambito di un gruppo.
- Sperimentare e sviluppare la capacità di comunicazione, di ascolto empatico e di comprensione.
- Evidenziare i rischi connessi con alcuni tipi di distorsione dei messaggi durante il processo di comunicazione.
- Favorire la presa di coscienza individuale e di gruppo circa gli aspetti non verbali.

Contenuti

- La comunicazione verbale e anaverbale.
- Sviluppo del proprio potenziale comunicazionale.
- I disturbi della comunicazione.
- L'ascolto.
- La comunicazione assertiva.

Risultati Attesi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di gestire in modo efficace le proprie modalità di comunicazione, adattandole al tipo di interlocutore.

Sapranno inoltre ascoltare ed interpretare i vari tipi di comunicazione verbale e non verbale al fine di instaurare relazioni soddisfacenti ed efficienti.

Avranno la consapevolezza dell'importanza della comunicazione nelle situazioni di cooperazione che si vivono in ambito organizzativo.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Counseling

Il counseling è un'insieme di tecniche, abilità e atteggiamenti.

È questa fusione di atteggiamenti e abilità a rendere il counseling estremamente efficace per aiutare le persone a gestire i loro problemi.

L'approccio utilizzato è orientato verso la gestione di quei problemi che influiscono sulle prestazioni lavorative, sia che essi nascano nello stesso ambiente di lavoro, sia che abbiano origine da fatti più personali e poi si riflettano sul lavoro utilizzando le loro risorse personali.

Le persone desiderano essere sostenute a mobilitare le loro energie, a chiarire i pensieri e a mettere in pratica le loro risorse. Proprio in questo consiste l'importanza del counseling.

Obiettivi del Corso

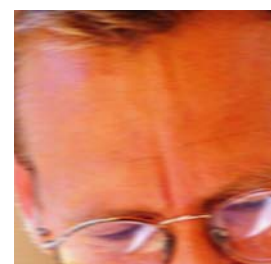
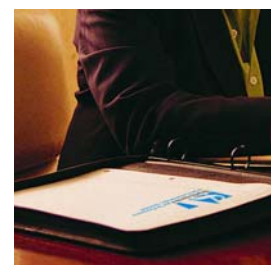
Fornire tecniche e sviluppare abilità per migliorare la capacità di motivare i collaboratori, sviluppare la collaborazione tra colleghi per una qualità del lavoro sempre più elevata. L'intervento del counselor permette di ristabilire gli equilibri psico-fisici compromessi in lavoratori, che potranno riappropriarsi delle loro risorse lavorative, per sviluppare e ottimizzare il livello delle prestazioni.

Contenuti

- Il counseling: che cos'è e come opera.
- Le tre fasi del counseling: capire, stimolare, mobilitare le risorse.
- Le abilità di counseling.
- Le tecniche, i ritorni.

Nota

Il corso può essere svolto in più moduli di una giornata. Per un reale ed efficace apprendimento e una completa capacità di utilizzo delle tecniche di counseling si consiglia la partecipazione a personale motivato. Durante le giornate di lavoro verranno impiegati più docenti.



Valore a richiesta



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Parlare in Pubblico



€ 1.100,00 + iva

Lo sviluppo di una struttura organizzativa richiede la presenza di uomini e donne in grado di affrontare “il pubblico” in contesti diversificati.

L'arte di parlare in pubblico richiede principalmente la definizione di uno “stile personale” e la gestione dell'ansia dell'oratore. Tali abilità, che consentono di affrontare con successo le diverse situazioni di esposizione orale, sono acquisibili mediante strumenti e metodologie innovative a supporto di tale attività.

Obiettivi del Corso

- Acquisire le conoscenze di base sulle metodologie di presentazione in pubblico.
- Valorizzare lo sviluppo di uno stile personale nell'esposizione orale in pubblico, permettendo il controllo e la gestione dell'ansia dell'oratore.
- Parlare attraverso i mass-media.
- Fraseologia per ottenere l'ascolto.

Contenuti

- I principi della comunicazione verbale e non verbale.
- La presentazione efficace.
- Riconoscimento e gestione delle proprie emozioni.
- Esercitazioni / role playing.
- Analisi delle esercitazioni.

Risultati Attesi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di affrontare in modo efficace, controllando e gestendo i fattori emozionali, le diverse situazioni possibili (presentazioni, eventi, convention ecc.).

Il corso permette di osservare se stessi con mezzi audiovisivi e correggersi autonomamente seguiti da personal trainers.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

L'Ufficio Stampa e la Comunicazione con i Media

Sempre più spesso l'immagine di un'azienda, un Ente, pubblico o privato, è affidata all'Ufficio Stampa. Avere un Ufficio Stampa efficiente significa conoscere con esattezza la propria posizione, individuare obiettivi chiari e raggiungibili secondo le priorità, programmare e mirare gli interventi.

L'Ufficio Stampa è inserito in un quadro di comunicazione globale e deve gestire con competenza i rapporti con gli organi di stampa e le televisioni.

La ricerca d'identità deve essere prioritaria nella trasmissione dei valori e dei contenuti del brand e necessita di coerenza fra comportamenti esibiti e messaggi veicolati attraverso i media e la pubblicità.

Contenuti

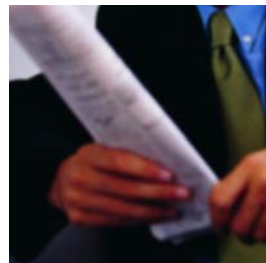
- La struttura di un quotidiano e una rivista.
- La struttura di una redazione.
- Agenzie di stampa.
- Radio e televisione.
- Come si organizza un Ufficio Stampa.
- Tenuta dei rapporti con i giornalisti e loro fidelizzazione.
- I rapporti con la pubblicità.
- Gli strumenti di comunicazione verso la stampa.
- La Cartella stampa.
- Il Comunicato stampa.
- La Conferenza stampa.
- L'intervista (gestire la crisi).
- Internet.

Obiettivi del Corso

- Preparare le persone che ricoprono il ruolo di Addetti Stampa a individuare e utilizzare le forme e i canali più adatti alla trasmissione di un preciso contenuto del messaggio.
- Acquisire dimestichezza con gli strumenti e le metodiche indispensabili a costituire e gestire un Ufficio Stampa efficiente, dal redigere testi e contributi per i giornalisti alla newsletter, dall'organizzazione di una Conferenza stampa alle azioni di fidelizzazione del giornalista.

Risultati Attesi

Dopo il seminario i partecipanti saranno in grado di conoscere in modo approfondito il complesso e delicato rapporto con il mondo dei media per individuare e scegliere il mezzo di comunicazione più adatto per ogni tipo di messaggio informativo. Miglioreranno l'attività di scambio di informazioni e notizie che sarà continua, puntuale, aggiornata, adeguata e conforme a ciascuno degli strumenti e dei mezzi scelti: tradizionali o innovativi, generali o specializzati, di approfondimento o di semplice segnalazione.



Valore a richiesta



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

La Comunicazione attraverso i Mezzi Informatici



€ 990,00 + iva

L'e-commerce, la semplice mail e le possibilità infinite di comunicazione con il mondo attraverso i mezzi informatici sono oggi il presente della comunicazione.

Scrivere una e-mail in modo corretto ed adeguato, seguendo il concetto di immediatezza mantenendo l'immagine aziendale è cosa ardua.

Rispondere alle comunicazioni e rispettare le regole del sistema periferico aziendale che sottintende il mantenimento di immagine e della promozione sembra cosa semplice, ma si può cadere facilmente in errore con altrettanta velocità quale è la caratteristica del mezzo.

L'e-mail può diventare, se non corretta in tutte le sue forme, un'arma a doppio taglio che può vanificare il suo principio.

Contenuti

- Le corrette impostazioni dell'e-mail.
- I programmi di utilizzo.
- Come redigere un documento in modo corretto affinché mantenga la sua natura.
- Power point e l'e-mail commerciale.
- Promozioni efficaci.
- L'e-commerce e le sue difficoltà.
- Cosa proporre in Internet e cosa sicuramente no.
- Come comunicare, dall'oggetto al contenuto.

Obiettivi del Corso

- Dare consapevolezza del mezzo utilizzato.
- Rendere efficace la comunicazione nel web.
- Semeiotica e testi corretti.
- Essere concisi chiari ed efficaci.
- Essere in linea con le tendenze mondiali.

Risultati Attesi

Dopo il seminario i partecipanti possono vantare una conoscenza precisa di tutte le possibilità di comunicazione via Internet esistenti. Sapranno redigere con velocità un documento da inoltrare nel web nelle modalità più consone inerenti al tema e al destinatario.

Allegati e documenti saranno letti con certezza dal destinatario e avranno il risultato sperato.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Consulenze Personalizzate e Sviluppo di Carriera “Coaching”

Le consulenze personalizzate oggi hanno il nome di “coaching”.

Il coaching è un processo di training personalizzato, svolto da professionisti esperti di gestione e sviluppo delle risorse umane, è destinato a persone che mirano a gestire meglio il loro lavoro e desiderano crescere sul piano professionale e personale.

Dopo un’indagine preliminare dove saranno messi a fuoco gli obiettivi, le attese di crescita, ed evidenziate la mission e la vision dell’azienda, sarà studiato un piano e un obiettivo di sviluppo che il percorso di coaching permetterà al manager di raggiungere autonomamente.

Inoltre sono a disposizione tutte le competenze dei corsi a catalogo, con il vantaggio della personalizzazione individuale.

Il percorso porterà il manager a scoprire le sue capacità nascoste e impararne altre, in un cammino adeguato e totalmente personalizzato.

Contenuti

Scoprire nuovi orizzonti, conoscere nuove strategie adatte alla propria personalità e all’Azienda, per affrontare il lavoro e il mercato in un modo nuovo con consapevolezza e con il supporto di esperti. Il percorso di coaching prevede un affiancamento costante anche telefonico e in funzione dei target e degli obiettivi personali si sviluppa in un numero adeguato di incontri.

La consulenza personalizzata può svolgersi in Italia anche presso la Sede dell’Azienda del manager.

Un team di docenti, psicologi e sociologi, per analizzare e individuare i punti di forza e di debolezza della persona, per consolidare i primi e rimuovere i secondi, per essere preparati, pronti ed efficienti ad ogni eventualità e mutamento aziendale.

Oggi il percorso di crescita “coaching” è accessibile anche alle piccole e medie imprese e ad ogni manager che intenda valorizzare la propria professionalità per lo sviluppo della carriera.

Obiettivi del Corso

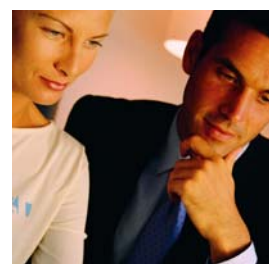
Con il supporto della consulenza personalizzata si possono mettere a fuoco e sviluppare gli obiettivi professionali relativi agli argomenti più rispondenti ai bisogni del manager.

Creare auto-stima, forza e capacità di comando sono i principali temi del percorso, per rendere il manager un vero leader consapevole dei propri obiettivi, delle proprie capacità e dei propri desideri da realizzare in seno all’azienda.

Risultati Attesi

Con questo percorso formativo di affiancamento si riesce a: sviluppare la propria performance e quella del team per individuare gli obiettivi professionali, gestire con serenità le situazioni di cambiamento e di stress, risolvere situazioni di conflitto o di scarsa cooperazione, creando armonia nel gruppo per essere più produttivi ed efficienti.

Questi sono i risultati immediati del coaching e in un secondo tempo sarà possibile affrontare con successo un nuovo percorso di carriera.



Valore a richiesta



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Programmazione NeuroLinguistica



La Programmazione Neuro Linguistica (PNL) fornisce strumenti e tecniche che consentono alle persone di rivedere e modificare atteggiamenti e comportamenti non efficaci.

Ciò dona alla persona una migliore capacità comunicativa e di gestione dei rapporti interpersonali, inoltre consente di motivare e auto motivarsi per definire e raggiungere con efficacia e determinazione i reali obiettivi sia personali sia professionali. L'utilizzo cosciente e consapevole del linguaggio permette di entrare nel labirinto sconosciuto della coscienza, di percorrerlo e di raggiungere l'uscita senza dolore.

Un corso utile anche per una crescita personale, per gli elementi di supporto che offre per i rapporti quotidiani, sia professionali, sia privati.

€ 1.950,00 + iva

Contenuti e Metodo

Per ogni contenuto proposto sarà svolto un inquadramento teorico, un'esercitazione pratica e il feedback sui risultati di ogni processo.

Il corso sarà svolto dal docente e da un coordinatore.

- I Presupposti.
- La Comunicazione e il feedback.
- La Costruzione del rapporto efficace.
- La Creatività linguistica nella soluzione dei problemi.
- La Buona formulazione dei propri obiettivi.

Obiettivi del Corso

- Conoscere e utilizzare il modello PNL, al fine di elaborare il processo comunicativo.
- Acquisire efficacia, precisione e direzionalità negli atti comunicativi.
- Affinare la capacità di analisi dei bisogni in modo da trasformare lo stress in risorsa vitale e produttiva.
- Raggiungere con precisione, concretezza e determinazione il successo negli obiettivi prefissati.

Risultati Attesi

- Riconoscere le modalità di comunicazione nostre e degli interlocutori.
- Scoprire le metafore personali.
- Imparare a comporre argomenti che favoriscano il cambiamento.
- Sapere come e quando utilizzare una comunicazione adeguata per raggiungere un obiettivo.
- Motivare e auto-motivarsi.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Formazione dei Formatori

I formatori sono gli attori principali dei processi di cambiamento nel mondo del lavoro e della vita. Il momento formativo analizza l'efficace gestione dei processi di apprendimento dei destinatari, con linee guida utili a migliorare le capacità di trasferimento della conoscenza, motivando l'aula e sviluppando l'interesse.

Il percorso, con forte orientamento operativo, ha l'obiettivo di migliorare le competenze.

Non è sufficiente essere degli esperti, quanto è necessario saper trasmettere quelle nozioni di interesse dell'uditorio, per affascinare e crescere, donando tutto ciò che si è in grado di trasmettere, nella logica della divulgazione, senza risparmiare fatica, per avere il carisma del trascinatore.

Rendere la lezione piacevole e formativa, non informativa, è il dovere del docente.

Contenuti e Metodologia

- Lezioni magistrali.
- Giochi psicologici, role play, case history, simulazioni, effetto Pigmalione.
- Come gestire e motivare i gruppi e l'aula.
- Le dinamiche di relazione interpersonale.
- Le teorie e dinamiche di gruppo.
- La gestione delle domande.
- La gestione della polemica.
- Come sviluppare l'interesse dell'aula.

Obiettivi del Corso

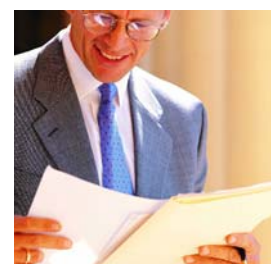
- Migliorare le capacità di trasferimento della conoscenza.
- Conoscere l'aula.
- Saper programmare l'intervento. Preparare con correttezza un percorso formativo che sia seguito.
- Rispettare le capacità degli allievi comprenderli e guidarli rispettandone le idee e riconoscendone le capacità.

Risultati Attesi

Al termine del seminario i formatori e i professori intervenuti saranno in grado di migliorare la preparazione dei propri interventi, con la certezza di riuscire ad interessare gli allievi.

La loro capacità d'insegnamento sarà mutata e, seguendo il nuovo metodo d'esposizione, avranno la certezza di un uditorio attento e consapevole dell'impegno profuso.

Comunicare in un modo nuovo per essere seguiti.



€ 2.400,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Habitat aziendale



€ 2.100,00 + iva

In ogni trasformazione radicale è necessario identificare e riconoscere gli aspetti più significativi che caratterizzano la relazione tra la persona e l'ambiente per migliorare lo svolgimento delle mansioni nel proprio contesto lavorativo.

Le azioni, i comportamenti, le idee e la salute sono influenzati dallo spazio e dal tempo in cui le persone "vivono" quel luogo: in ambito lavorativo, creare le premesse per un orientamento alla salute dei collaboratori, comporta un cambiamento radicale dei criteri guida dell'organizzazione ed è necessario pianificare un approccio mirato alle persone che abiteranno quella "postazione" durante l'attività lavorativa.

Il benessere psicofisico è un requisito fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi professionali e, conseguentemente, per il successo dell'impresa.

Obiettivi del Corso

- Identificare gli aspetti più significativi che caratterizzano la relazione tra persona e ambiente in un contesto lavorativo e definire i parametri e i requisiti ambientali, architettonici e di arredo idonei a facilitare lo svolgimento delle mansioni assegnate al personale e al manager.
- Trasferire a tutti i dipendenti coinvolti nel cambiamento l'obiettivo strategico aziendale della riorganizzazione per facilitare lo svolgimento delle mansioni assegnate e al tempo stesso garantire la salute del dipendente, rassicurarlo e fornirgli valide motivazioni al cambiamento.
- Rendere confortevole ogni postazione con suggerimenti di arredo e /o disposizioni di arredo.
- Armonizzare l'uso della luce (naturale e artificiale) e del colore.
- Identificare gli ambiti da assegnare all'utilizzo di apparecchiature o materiali di uso comune.
- Limitare le fonti di disturbo o irritazione.

Contenuti

- Osservazione, rilevazione e analisi degli aspetti ambientali, architettonici e di arredo che caratterizzano il sito lavorativo.
- Ricerca e individuazione delle soluzioni idonee a migliorare la percezione e la vivibilità dello spazio attraverso i rimedi proposti da bioarchitettura e Feng shui.
- Accompagnare il dipendente nel processo di cambiamento.
- Supportarlo fornendogli strumenti motivazionali alla perdita della privacy.
- Creare il gruppo e arginare sul nascere i potenziali distruttori.
- Le strategie per "difendersi" dagli attacchi del gruppo.

Risultati Attesi

Al termine del corso i partecipanti avranno integrato conoscenze e pratiche "trasversali" ai loro interessi, alla loro attività, alle loro relazioni.

Avranno appreso nozioni utili ad attenuare e correggere le negatività, lo stress e il conflitto, a potenziare e valorizzare il proprio ruolo in funzione dell'obiettivo e nel rispetto del benessere personale e collettivo.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

La Cultura dell'Accoglienza Turistica

Cortesia, disponibilità, tatto, ecco alcuni elementi essenziali per una corretta accoglienza del turista nella struttura ricettiva, tuttavia non è possibile determinare a priori se la disponibilità che l'operatore esprime è recepita dal cliente.

Molti operatori turistici che desiderano dimostrare nel loro comportamento una totale cortesia nei confronti del cliente sono pronti a giurare che lo stesso cliente spesso non contraccambia tale comportamento. Il motivo è da ricercarsi nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione che l'operatore adotta. Non è detto che ciò che si desidera dimostrare sia ciò che "arriva" al cliente. Un corretto approccio con le tipologie psicologiche di comunicazione, con lo studio approfondito dei comportamenti consci e inconsci e con la gestualità per ottimizzare e imparare a trasferire ciò che si desidera, è l'unico mezzo per essere riconosciuti dai professionisti dell'accoglienza per soddisfare e fidelizzare la clientela.

Il Dipartimento Turistico StudioAschei dispone di una brochure completa dedicata interamente a percorsi formativi riservati e mirati al settore Turistico.

Contenuti

Dopo un'analisi delle metodologie di accoglienza, il momento di incontro si orienterà allo studio delle relazioni pubbliche e alle tecniche ricettive più avanzate.

Le modalità di comunicazione e la loro decodifica effettuata dal cliente sono il tema principale delle giornate di studio.

Le motivazioni che portano il cliente alla soddisfazione e la fidelizzazione, le teorie e le tecniche di mantenimento della visibilità e del ricordo della struttura nell'arco degli anni, la trattazione del reclamo sono gli argomenti correlati che sono trattati in modo approfondito.

La logistica dei punti di incontro, l'importanza del benvenuto e le modalità dell'accoglienza per il periodo di soggiorno con le tecniche avanzate delle relazioni pubbliche sono i contenuti principali.

Obiettivi del Corso

- Fornire ai partecipanti un quadro preciso dei desideri nascosti ed a volte inconsci della clientela turistica.
- Introdurre e preparare alla proposta degli extra turistici, (escursioni e serate....ecc.), motivandoli incontrando le aspettative.
- Imparare a trattare in modo preciso il reclamo, con una fraseologia corretta per risolvere immediatamente con un risultato che non lascia né dubbi né incomprensioni.

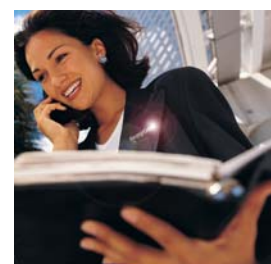
Risultati Attesi

Migliorare le proprie capacità di accoglienza e adeguarle ai più moderni standard qualitativi. Ottimizzare il metodo per fidelizzare tutta la clientela.

Saper gestire il reclamo e farlo dimenticare immediatamente. Conoscere i metodi di creazione del ricordo.

Dalla reception, all'housekeeping, dal bar alla sala ristorante un metodo per l'efficienza recepita dal cliente.

Uno staff in sintonia con tutta la clientela per creare un volano pubblicitario di soddisfazione che nasce dall'ottimo ricordo.



€ 3.200,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

Architecture: Modulo Home e Modulo Hotel



Valore a richiesta

È un corso adatto a tutti coloro che desiderano approfondire le conoscenze in tema di stili, arredi e complementi finalizzati ad una realizzazione personale con gusto, sobrietà, eleganza e confort.

Per ogni professionista e appassionato è importante conoscere gli elementi base dell'architettura di interni per applicare, ad ogni tipologia strutturale, l'arredo più idoneo sia che si tratti di abitazioni (dal monolocale alla villa d'epoca), sia di strutture ricettive turistico/ alberghiero.

È un percorso formativo che consente di apprendere le basi per la distribuzione corretta degli spazi unita al giusto complemento d'arredo, ai tessuti coordinati, ai colori ideali per la visualizzazione dell'insieme in rapporto all'ubicazione, allo spazio esterno e alla classificazione.

Contenuti

- Lettura base del disegno per la progettazione della distribuzione interna di unità abitative attraverso l'ottimizzazione dell'arredo.
- Caratteristiche delle varie tipologie per strutture alberghiere (hall, bar, reception, ristorante, camere).
- Disposizione, orientamento e illuminazione per caratterizzare ed evidenziare al meglio sia l'arredo che i materiali.
- I tipi di materiale (dal legno al tessuto), tutto ciò che occorre conoscere per interagire con i vari complementi d'arredo offerti dal mercato.
- Studio dei componenti (tessuti, lampade, tendaggi, oggettistica e altro).
- Gli stili: breve conoscenza dell'arredo dal 1500 ad oggi.
- Conoscenza delle normative vigenti legate alla sicurezza (L. 626/94) e alle problematiche relative ai disabili

Obiettivi del Corso

- Visione globale d'insieme attraverso la corretta distribuzione di arredi e corredi.
- Realizzazione ottimale di interni di unità abitative (mono-bi-trilocali) e strutture di ricezione (hotel-residence, ecc.) utilizzando al meglio gli arredi e relativi stili.
- Differenziazione degli stili e loro riconoscimento.
- I tessuti legati all'ambiente (pareti, luce artificiale e luce naturale).
- Ottimizzazione della luminosità interna con la corretta distribuzione dei punti luce per evitare le problematiche legate alla rifrazione e riflessione.
- Conoscenza di base delle normative tecniche (sicurezza e illuminazione).

Risultati Attesi

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito la capacità di realizzare un interno a loro piacimento rendendolo gradevole sia nella distribuzione dei componenti sia nell'associazione tipologica, strutturale e coloristica.

Si apprenderà una capacità visiva per la distribuzione corretta degli spazi, senza il supporto di un progetto esecutivo, per suggerire soluzioni ottimali per unità abitative, strutture di grande ricezione e show room.



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it

La Qualità delle Procedure di Accoglienza nell'Amministrazione Pubblica

È necessario modificare molti luoghi comuni esistenti nella mente dell'utente per modificare l'atteggiamento del cittadino nei confronti dei dipendenti pubblici. Il gravissimo problema è da individuarsi nell'incapacità di comunicazione e ricezione del "cliente/cittadino".

L'immagine che il dipendente pubblico offre spesso è di grande distacco dovuto alle realtà differenti percepite dai diversi interlocutori. Le mancate spiegazioni, la terminologia diversa dalla lingua parlata dall'utente, l'importanza dell'atteggiamento e altri fattori non favoriscono lo scorrimento del lavoro.

Le scelte logistiche degli sportelli sembrano spesso le uniche soluzioni, ma rappresentano solo la base di una corretta accoglienza poiché, per seguire le regole di relazioni pubbliche, serve una precisa preparazione di sviluppo delle risorse umane. La realtà commerciale quotidiana vede ogni attività a disposizione del pubblico seguire regole precise e avanzate di accoglienza, imponendo un corretto approccio con il cittadino per colmare il gap tra le attese e il servizio offerto dagli Enti.

È necessario, attraverso le regole di public relations, affinare e adattare le proprie capacità di comunicazione e rendere di sorprendente efficacia il gradimento del servizio e dell'immagine.

I comparti interessati sono tutti gli uffici a contatto con il pubblico e con relazioni interne rilevanti.

Il Dipartimento Pubblica Amministrazione di StudioAschei dispone di una brochure completa dedicata interamente a percorsi formativi riservati e mirati agli Enti.

Contenuti

Il programma di cambiamento è altamente specializzato, i dipendenti avranno la possibilità di migliorare sicuramente la loro capacità di comunicazione con il cittadino con una particolare attenzione alla "trattazione del reclamo".

Di alto profilo e d'intenso valore aggiunto, il corso offre un codice di comportamento che migliora la facilità al contatto con il cittadino/cliente seguendo le più moderne regole di relazioni pubbliche e di accoglienza.

Il momento formativo si articola in più sessioni, tuttavia è possibile percorrere la strada del miglioramento a steps, partecipando a sessioni separate anche presso le sedi delle amministrazioni.

Obiettivi del Corso

- Migliorare il rapporto tra cittadino e l'Amministrazione Pubblica/Ente
- Preparare il personale alla buona gestione del reclamo, anche tacito, con il pubblico.
- Creare la fiducia e rendere comprensibile immediatamente la spiegazione.
- Capire, suggerire, consigliare, affiancare e risolvere.

Risultati Attesi

Dopo il corso i partecipanti avranno compreso esattamente le aspettative del pubblico.

Sapranno essere disponibili ed esaustivi nei tempi corretti con modalità di comunicazione comprensibile.

Miglioreranno l'immagine degli amministratori e del servizio con l'aumento della fiducia e dell'efficienza.

Sapranno creare un team di comunicazione interna efficace tra colleghi e redigere comunicazioni corrette e comprensibili, anche scritte.



€ 2.100,00 + iva



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it



StudioAschei per la Formazione
e la Consulenza Aziendale

www.studioaschei.it



Piazza Mameli 4/4
17100 Savona
019/824769
info@studioaschei.it
www.studioaschei.it