



# AZIENDA *IN...MOVIMENTO.*

RIFLESSIONI E STRUMENTI PER APPROFONDIRE ED AUMENTARE LE COMPETENZE TRASVERSALI  
NECESSARIE PER INTERAGIRE CON IL MERCATO DI RIFERIMENTO.



## QUANDO

**KICK-OFF**  
GIOVEDÌ 20/04/2017  
14.30 – 18.30



## DOVE

t<sup>2</sup>i – Rovigo  
Via del Commercio 43  
45100 – Rovigo - (RO)



## QUOTA

Partecipazione Kick-off + materiale  
didattico + coffee-break  
€ 60,00 + Iva 22%



## ISCRIVITI

Attraverso il sito:  
[www.t2i.it/organizzazione-sviluppo-competenze/](http://www.t2i.it/organizzazione-sviluppo-competenze/)



## CONTATTACI

Tel 0425 471067 - int.1  
Info.rovigo@t2i.it

## LE COMPETENZE TRASVERSALI IN AZIENDA.

**VALORIZZARE ED ESPRIMERE CARATTERISTICHE INDIVIDUALI PER OTTENERE PRESTAZIONI LAVORATIVE EFFICACI. NON RIFERIBILI A LAVORI SPECIFICI MA ATTIVABILI IN OGNI POSIZIONE PROFESSIONALE CHE LE RICHIEDA.**

Il percorso prevede un **primo incontro** (kick-off) di presentazione di una parte delle **Competenze Trasversali** e loro campo d'applicazione, per permettere alle singole aziende di verificare il proprio fabbisogno.

Nel dettaglio, in questa prima giornata formativa, si inizierà a sviluppare alcune tematiche, tipiche della vita aziendale, ovvero:

- analisi delle competenze trasversali, relazionali e realizzative presenti in un'azienda e loro campo d'applicazione;
- riflessioni sullo stato attuale delle competenze trasversali in azienda e analisi dei fabbisogni formativi, tramite lo studio di alcuni casi concreti;
- presentazione di uno strumento operativo a supporto dell'individuazione delle competenze in azienda e sua somministrazione.

Successivamente a questo incontro di carattere generale, verranno posti all'attenzione dei partecipanti, sulla base delle effettive esigenze manifestate, singoli percorsi riguardanti le seguenti tematiche/competenze:

### 1) COMUNICAZIONE PROFESSIONALE.

Acquisire e rafforzare la competenza in materia di comunicazione si traduce per l'azienda in un beneficio sia per chi opera all'interno di essa e sia per chi beneficia dei suoi servizi.

#### CONTENUTI

- I fondamenti della comunicazione
- La cultura dell'ascoltare e del domandare
- Gli strumenti della comunicazione e loro applicabilità
- Migliorare la comunicazione nelle relazioni all'interno ed all'esterno dell'azienda

### 2) GESTIONE DEL TEMPO.

Sul concetto di gestione del tempo e delle attività vengono forniti stimoli e riflessioni finalizzate ad individuare le modalità più adatte ad organizzare il lavoro su tempo e risorse disponibili.

#### CONTENUTI

- Riflessioni sul tempo
- Il personale approccio alla risorsa tempo
- I fattori "perdi tempo"
- Criteri dell'urgenza e dell'importanza
- Gestire l'imprevisto
- *Check e to do list*
- Cosa e come delegare

### 3) ORIENTAMENTO AL CLIENTE.

Rafforzare ed integrare strumenti per ottimizzare la relazione con i clienti ed arrivare ad aumentare il livello percepito della soddisfazione del cliente.

#### CONTENUTI

- L'evoluzione del cliente
- Metodi di analisi della relazione con il cliente
- Ricerca di soluzioni interne all'azienda per migliorare la qualità del servizio
- La CRM – *Customer Relationship Management*

### 4) LE OBIEZIONI.

Rafforzare ed integrare strumenti per ottimizzare la relazione con i clienti ed arrivare ad aumentare il livello percepito della soddisfazione del cliente.

#### CONTENUTI

- Tipi di obiezioni
- Cause delle obiezioni
- Gli errori nella gestione delle obiezioni
- Anticipare le obiezioni

#### DESTINATARI

Ogni realtà aziendale impegnata in attività di servizio, rivolta sia a clienti interni che a clienti esterni, che voglia aumentare le informazioni e conoscere strumenti da applicare per migliorare ed accrescere le proprie competenze.

#### METODOLOGIA

Partendo dalle esperienze dei partecipanti si costruiranno esercitazioni pratiche, oltre a "giochi di simulazione" e analisi di casi.

#### DOCENTI

I docenti operano nella Formazione relazionandosi con vari *target* del Territorio Polesano e pertanto calati nel contesto e nel tessuto in cui le aziende operano quotidianamente.

#### ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE

Ai partecipanti sarà rilasciato un attestato di partecipazione.