



# CAPAC

POLITECNICO  
DEL COMMERCIO  
E DEL TURISMO



## CATALOGO CORSI FORTE Inverno – Primavera 2022

*for.te.*

  
**Unione**  
**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESE PER L'ITALIA  
MILANO - LODI - MONZA E BRIANZA

## **MODALITA' DI ISCRIZIONE**

È possibile iscriversi a più di un corso

- per ogni corso compilare il file "**Elenco dei partecipanti**", indicando il titolo del corso (sostituire la scritta in rosso) e inserendo i nominativi dei partecipanti con i dati richiesti.
- per ogni corso compilare il file "**Modello RFP**", inserendo i dati dei partecipanti.
- Questo file deve essere compilato solo da chi non avesse scelto il regime di aiuti in "de minimis"

Per le aziende che non sono ancora inserite in progetto:

- compilare la "**Scheda Azienda**";
- copia documento di identità del Legale Rappresentante, in corso di validità.
- inviare i documenti, **entro 10 giorni prima dell'avvio del corso scelto**, a:

**ELISA PERINO** (responsabile area formazione continua CAPAC)

Mail: elisa.perino@capac.it

Tel: 02 40305.337

Le iscrizioni verranno accettate fino a esaurimento dei posti disponibili.

**ATTENZIONE: ricordiamo che ogni azienda può essere inserita in un solo progetto finanziato da For.Te a valere sull'Avviso di Sistema 3/19**

**TUTTI I CORSI SONO EROGATI IN MODALITA' A DISTANZA (FAD)**

<b>Corso</b>	<b>Docente</b>	<b>Calendario</b>	<b>Durata</b>
<b>Strategie di comunicazione digitale sui social media</b>	<b>Francesco Fiore</b>	<b>14/03/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>21/03/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>28/03/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>04/04/2022 dalle 9 alle 13</b>	<b>16 Ore</b>
<b>Fidelizzare il cliente tramite una corretta customer care</b>	<b>Laura Giacometti</b>	<b>29/03/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>05/04/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>12/04/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>26/04/2022 dalle 9 alle 13</b>	<b>16 Ore</b>
<b>Il futuro è dei team "fluidi"</b>	<b>Maddalena Scotti</b> <b>Gianluca Bertoncini</b>	<b>30/03/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>06/04/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>13/04/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>27/04/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>04/05/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>11/05/2022 dalle 9 alle 13</b>	<b>24 Ore</b>
<b>Excel Intermedio/Avanzato</b>	<b>Stefano Valtorta</b>	<b>02/05/2022 dalle 14 alle 18</b> <b>09/05/2022 dalle 14 alle 18</b> <b>16/05/2022 dalle 14 alle 18</b> <b>23/05/2022 dalle 14 alle 18</b>	<b>16 Ore</b>
<b>Lo stress: il nostro nuovo alleato</b>	<b>Maddalena Scotti</b> <b>Gianluca Bertoncini</b>	<b>13/05/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>20/05/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>27/05/2022 dalle 9 alle 13</b> <b>01/06/2022 dalle 9 alle 13</b>	<b>16 Ore</b>
<b>Excel base</b>	<b>Stefano Valtorta</b>	<b>16/06/2022 dalle 14 alle 18</b> <b>20/06/2022 dalle 14 alle 18</b> <b>23/06/2022 dalle 14 alle 18</b> <b>27/06/2022 dalle 14 alle 18</b>	<b>16 Ore</b>

# ***Strategie di comunicazione digitale sui social media***

Docente: Francesco Fiore

## **Perché partecipare**

Utilizzare i Social Media in maniera professionale per cogliere tutte le opportunità che il mercato offre. Conoscere approfonditamente le regole e le differenze tra i vari canali social, il modo più efficace per comunicare, come analizzare i dati e le interazioni ottenute.

## ***Obiettivi***

Riuscire a comprendere il modo più efficace per ottenere, attraverso i canali social, risultati sempre più utili alla crescita del business e della notorietà del brand. Imparare a comunicare correttamente e saper intercettare il target sempre più coerente con il proprio business.

## **Contenuti**

- Facebook: il principale SN sul mercato
- Instagram: La comunicazione attraverso le immagini
- LinkedIn: da B2B a B2C
- Twitter: la potenza della sintesi
- Youtube: Il videomaking come principale veicolo di comunicazione

# ***Fidelizzare il cliente tramite una corretta customer care***

Docente: Laura Giacometti

## **Perché partecipare**

Il focus sarà posto sulle azioni che possono contribuire ad incrementare la fidelizzazione del cliente, attraverso una attenta gestione dei servizi erogati, l'individuazione e previsione dei suoi bisogni e il costante monitoraggio della sua soddisfazione.

## ***Obiettivi***

Conoscere quanto è importante, per ogni azienda, avere una strategia che sia chiara, condivisa, e eseguita relativamente alle tematiche legate alla "fidelizzazione" dei clienti in grado di garantire, nel tempo, la generazione di un valore diretto e indiretto.

## **Contenuti**

- Concetto di fidelizzazione del cliente, calcolo del suo valore
- Visione centrica del cliente a 360° perché è importante
- I processi da implementare: l'ascolto, il customer care, il call center, il cross selling e l'up selling
- Percezione e aspettative del cliente
- Il CRM come strategia

# ***Il futuro è dei team "fluidi"***

Docenti: Maddalena Scotti – Gianluca Bertoncini

## **Perché partecipare**

Team che dovranno comporsi e scomporsi a seconda delle esigenze aziendali e di mercato. Oppure team "stabili" ma dislocati o da rendere flessibili.

Fondamentale è quindi saper gestire le differenti competenze e personalità, utilizzare una comunicazione efficace e una gestione ottimale delle emozioni del team, rafforzare le competenze trasversali, comportamentali e relazionali da spendere nel lavoro di team.

## **Obiettivi**

Acquisire un nuovo modo di fare Team Working

## **Contenuti**

### **Che Team Worker sei? 4h – BERTONCINI**

- Riconoscere le competenze di team working già preseti nei partecipanti.
- Come profilare il team e i componenti fluidi che vi entrano
- I sette ingredienti necessari per l'identità del team

### **Fluidi ed efficaci 4h – SCOTTI**

- Gli elementi costitutivi di un Team Working efficace
- La comunicazione funzionale nel team fluido
- Leadership diffusa, followership fluida, inclusività

### **Intelligenza collaborativa 4h – BERTONCINI**

- Pazienza, empatia e gentilezza: tre soft skills imprescindibili nei team fluidi.
- Cultura organizzativa del team e allineamento dei singoli membri al team

### **Serendipità 4h – SCOTTI**

- Definire obiettivi di team nel flusso della serendipità
- Focus mobile e responsabilità costante: la cultura e il linguaggio del feedback come collante e base per l'evoluzione dei team fluidi

### **Senza spazio e senza tempo! 4h – SCOTTI**

- Come gestire il tempo nel team fluido

- Spazio e tempo: due limiti da ricostruire
- Le azioni del team danno valore al tempo

### **Lo stato d'animo positivo 4h – BERTONCINI**

- Intelligenza e consapevolezza emotiva
- Motivazione e stress: due elementi chiave da gestire nel team fluido
- Vivere la convivenza e il conflitto come momento di crescita del team

### **Metodologia**

In questo corso condivideremo strumenti, metodi e strategie per migliorare le competenze di team working, lavorando in modo particolare sull'allineamento dei singoli (spesso in lavoro da remoto!) al team e agli obiettivi aziendali, all'assunzione di responsabilità e alla gestione del tempo.

Il percorso è strutturato secondo il modello del workshop: già dal secondo incontro, i partecipanti lavoreranno su un progetto di team working che verrà aggiornato ad ogni incontro.

Questo lavoro consentirà di applicare immediatamente i concetti appresi: l'obiettivo è quello di **saperli mettere subito in campo nella vita lavorativa quotidiana.**

# **EXCEL INTERMEDIO/AVANZATO**

Docente: Stefano Valtorta

## **Programma**

- Le condizioni Logiche SE con parametri E – O
- Lavorare con le date (calcolo tra date, calcolo di compensi e scadenze, calcolo dei giorni lavorativi)
- Formattazione condizionale
- Collegamenti dinamici tra fogli di lavoro
- I Grafici con Excel
- Password ai documenti e sistemi di protezione
- Collegamenti dinamici tra fogli di lavoro
- Il ricerca obiettivo
- La funzione logica SE, AND e OR, funzioni nidificate
- Usare Excel come Database
- Funzioni per la normalizzazione dei dati. Stringhe. Estrazione Dati
- Cerca Verticale, campi univoci, regole di convalida, elenchi, caselle combinate a discesa
- I Filtri e funzioni del Database di Excel: DBFx, Intervallo Criteri e di Estrazione
- Uso dei caratteri Jolly
- Subtotali, le tabelle Pivot, personalizzazione e automatismi di calcolo



# ***Lo stress: il nostro nuovo alleato***

Docenti: Maddalena Scotti – Gianluca Bertoncini

## **Perché partecipare**

Il modo di lavorare è profondamente cambiato ma lo stress è rimasto con noi!

Lo smart working (o forse meglio il lavoro fatto da casa) ha invaso degli spazi che prima della pandemia rimanevano solo marginalmente coinvolti dallo stress generato dal lavoro.

Di che natura è lo stress che viviamo oggi?

Impariamo a comprendere da dove viene, chi ce lo manda, dove si colloca e come farlo lavorare per noi, con noi e con il nostro team.

## **Obiettivi**

In questo corso divideremo la "Tecnica dei 10 passi" per trasformare lo stress nel nostro più fedele e potente alleato.

## **Contenuti**

### **Cos'è davvero lo stress? 4h – BERTONCINI Step 1, 2 e 3**

- Riconoscere le cause dello stress: gli stressor
- Apprendere dal proprio corpo: dove si genera e che cosa genera
- Riconoscere e accettare le proprie emozioni

### **Assertività e resilienza 4h – SCOTTI Step 4, 5 e 6**

- Riconoscere le proprie convinzioni: che cosa ci fa "pre-occupare"
- Praticare uno stile relazionale e decisionale assertivo
- Le parole da non dire mai

### **Sviluppo personale, contrasto e conflitto 4h – BERTONCINI Step 7**

- Definire lo spazio del contrasto e lo spazio del conflitto
- I sette ingredienti per la tolleranza allo stress
- Il conflitto può essere un'opportunità di crescita.
- L'importanza di saper discutere/litigare sotto stress

## **Trasformare lo stress nel nostro miglior alleato 4h – SCOTTI Step 8, 9 e 10**

- Definire obiettivi realistici e raggiungibili riduce lo stress
- La buona gestione del tempo riduce lo stress
- Saper gestire il flusso delle informazioni nel nostro lavoro riduce lo stress
- To do list antistress per il nostro cervello

### **Metodologia**

Il percorso è strutturato secondo il modello del workshop: l'obiettivo è quello di fornire ai partecipanti strumenti da mettere subito in campo nella vita lavorativa quotidiana.

# **Excel base**

Docente: Stefano Valtorta

## **PROGRAMMA**

- Definizione di foglio elettronico (coordinate cartesiane).
- La piattaforma Excel. Il Duplicatore - Operazioni con le celle - le Caselle di Testo.
- I Riferimenti Relativi e Assoluti (uso del carattere \$)
- Formula di Incremento\Decremento
- Il Ricerca obiettivo
- Le funzioni di calcolo Somma, Media, Min, Max, Conta.numeri, Conta.valori
- Funzioni di Arrotondamento
- Le condizioni Logiche SE con parametri E - O
- Lavorare con le date (calcolo tra date, calcolo di compensi e scadenze, calcolo dei giorni lavorativi)
- Formattazione condizionale
- Collegamenti dinamici tra fogli di lavoro
- I Grafici con Excel
- Password ai documenti e sistemi di protezione