



# CAPAC

POLITECNICO  
DEL COMMERCIO  
E DEL TURISMO



## CATALOGO CORSI EBITER INVERNO 2022

**EBiTer** Milano

  
**Unione**  
CONFCOMMERCII  
IMPRESE PER L'ITALIA

## Accesso ai corsi

I corsi sono gratuiti per tutte le imprese con dipendenti in regola con il versamento dei contributi Ebiter Milano (Ente Bilaterale per lo sviluppo dell'occupazione, delle professionalità e della tutela sociale nel settore Terziario della Provincia di Milano) come previsto dal CCNL del Terziario.

Le iscrizioni saranno accettate in ordine cronologico fino ad esaurimento dei posti disponibili. I corsi saranno avviati solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti richiesto dall'Ente Finanziatore.

## Modalità di iscrizione:

**Compilare ed inviare la SCHEDA DI ISCRIZIONE (sia in pdf, sia in excel senza firma che trovate in allegato) a:**



**elisa.perino@capac.it**



**02/40305337**

Corso	Durata	Calendario	Docente
Buona la prima! L'effetto prima impressione e le strategie di vendita	16 ore	23/02/2022 dalle 9 alle 13 02/03/2022 dalle 9 alle 13 09/03/2022 dalle 9 alle 13 16/03/2022 dalle 9 alle 13	Lorenza Sianesi
Intelligenza Linguistica: conosci e utilizza la straordinaria potenza del linguaggio	16 ore	10/03/2022 dalle 9 alle 13 17/03/2022 dalle 9 alle 13 24/03/2022 dalle 9 alle 13 31/03/2022 dalle 9 alle 13	Lorenza Sianesi
Contabilità intermedio	16 ore	23/02/2022 dalle 9 alle 13 02/03/2022 dalle 9 alle 13 09/03/2022 dalle 9 alle 13 16/03/2022 dalle 9 alle 13	Matteo Senna
L'arte di decidere	4 ore	16/02/2022 dalle 9 alle 13	Andreas Schwalm
Il Pensiero Sistemico per Manager	8 ore	15/03/2022 dalle 9 alle 13 22/03/2022 dalle 9 alle 13	Camillo Sperzagni
Ispirare e dare fiducia	4 ore	29/03/2022 dalle 9 alle 13	Valentina Cagnetta Ferrari
Power Point	8 ore	04/04/2022 dalle 9 alle 13 11/04/2022 dalle 9 alle 13	Stefano Valtorta
Gestire critiche e obiezioni	4 ore	11/04/2022 dalle 9 alle 13	Valentina Cagnetta Ferrari

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

## **PROGRAMMA DEI CORSI**

### **Buona la prima! L'effetto prima impressione e le strategie di vendita**

Doc. Lorenza Sianesi

#### **PROGRAMMA**

##### Obiettivi

Al termine del corso è previsto che il partecipante abbia acquisito le competenze necessarie per:

- 1) potersi avvalere di una prima impressione positiva, in grado di trasmettere una buona immagine di sé, salvaguardando la sua reputazione e il buon esito dell'interazione;
- 2) utilizzare al meglio gli strumenti per valutare e giudicare serenamente i suoi interlocutori senza subire gli effetti di autoinganni, condizionamenti o pregiudizi.
- 3) avvicinarsi al cliente con maggiore consapevolezza delle sue esigenze e dei meccanismi che governano la sua adesione alla relazione.

##### Contenuti

1) La prima impressione è quella che conta e quella che dura:

- L'effetto "prima impressione" ;
- Ingegneria della prima impressione;
- Neurobiologia della fiducia;
- L'eredità darwiniana;
- I fattori che condizionano la prima impressione;
- Le variabili che entrano in gioco durante la prima impressione;
- Il contatto oculare: agganciati da uno sguardo ;
- L'abito fa il monaco;
- Attenzione ai dettagli che danneggiano la credibilità;
- La voce: accoglienza e trasmissione delle emozioni;
- Il ruolo del para-verbale;
- Il peso del respiro;
- Attenzione ai vocalizzi che danneggiano l'autorevolezza;
- Attrazione e repulsione passano dalle narici;
- Analisi lampo dei tratti somatici;
- Valutazione delle caratteristiche della personalità dalla mimica e dalla cinesica;
- Fisiognomica e prima impressione;
- Il potere della bellezza;
- Il potere della normalità;
- Intelligenza emotiva: leggere e interpretare i messaggi del corpo;
- Intelligenza linguistica: l'uso delle parole e la prima impressione;
- Il priming linguistico;
- Ottimi esordi;

- Pessimi esordi;
- Attenzione alle parole che danneggiano l'efficacia personale.

## 2) Vademecum del venditore:

- Come svegliare un cliente assopito;
- Come eccitare un cliente distratto;
- Come agganciare un cliente sfiduciato;
- Chimica della vendita;
- Il ruolo delle emozioni e degli ormoni;
- Stati d'animo, mix ormonali e strategie di comunicazione;
- Controlla i tuoi paradigmi depotenzianti;
- Allena i paradigmi potenzianti;
- Costruisci un ingaggio efficace.

## 3) Personal Branding: come creare una buona prima impressione nella relazione di vendita:

- Accoglienza;
- Carisma ;
- Oltre la vendita;
- Allenamento.

## **Intelligenza Linguistica: conosci e utilizza la straordinaria potenza del linguaggio**

Doc. Lorenza Sianesi

### **PROGRAMMA**

#### Obiettivi

Al termine del corso è previsto che il partecipante abbia acquisito le competenze necessarie per:

1. riconoscere le parole e le frasi che danneggiano l'autostima e le relazioni;
2. sostituire queste parole e frasi dannose con altre in grado di generare effetti benefici;
3. acquisire stabilmente nuove e costruttive abitudini linguistiche tanto nel dialogo interno quanto nella comunicazione personale e professionale.

#### Contenuti

##### 1) il Potere Magico delle Parole:

- Autostima e Linguaggio;
- Abitudini Linguistiche e zona di comfort;
- L'impatto delle Parole sul Cervello Umano, anzi sui Cervelli;
- I Tre Cervelli;
- Parole & Ormoni;
- Parole & Energia;
- Parole Energetiche;

- Parole Energivore;
- Reframing: strategia di Reincorniciamento Verbale;
- Assertività e Autorevolezza;
- Il Campo di Assenso.

## 2) Laboratorio Pratico: la tua dotazione di Parole:

- Le Parole da Tacere;
- Hit Parade delle frasi che ti allontanano dai tuoi obiettivi;
- Hit Parade delle frasi che demoliscono la tua autostima;
- Hti Parade delle frasi che dichiarano che stai commettendo un errore;
- Le Parole che sarebbe stato meglio non ascoltare;
- Le Frasi che ti hanno condizionato;
- I peggiori proverbi;
- Gli anatemi;
- Gli incantesimi;
- Le Parole da dire;
- Hit Parade delle frasi che ti garantiscono carisma;
- Hit Parade delle frasi che ti fanno stare bene;
- Hit Parade delle frasi che generano un'ottima prima impressione.

## **Contabilità intermedio**

Doc. Matteo Senna

### **PROGRAMMA**

#### Contenuti

- Analisi e redazione scritte di assestamento (ammortamento, fatture da ricevere, ratei e risconti, rimanenze);
- Cenni calcolo imposte IRES e IRAP e relative scritte;
- Scritte di chiusura e riapertura;
- Analisi situazione provvisoria economica e patrimoniale pre bilancio;
- Possibile riclassificazione della situazione economica e patrimoniale in funzione della redazione di bilancio;
- Analisi schemi di bilancio Stato Patrimoniale e Conto economico bilancio abbreviato e bilancio ordinario;
- Cenni riclassificazione conto economico ebitda/ebit/EBT.

## **L'arte di decidere**

Doc. Andreas Swthalm

### **PROGRAMMA**

#### Obiettivi

Offrire strumenti per orientarsi nel nuovo framework del *decisioni making* in un contesto complesso e dinamico.

#### Contenuti

- Il dramma della scelta razionale;
- Le trappole dei Bias Cognitivi;
- Il Two System View mentale;
- Euristiche decisionali: quando funzionano e quando no.

## **Il Pensiero Sistemico per Manager**

Doc. Camillo Sperzagni

### **PROGRAMMA**

#### Obiettivi

- Acquisire una visione capace di connettere, gestire e dare senso a scenari sempre più complessi;
- conoscere le regole sistemiche per la visione strategica, la resilienza organizzativa, la governance della complessità

#### CONTENUTI

- L'azienda come organismo: un nuovo ruolo per il manager;
- Come descrivere il funzionamento di un sistema;
- le posizioni percettive di sistema complesso, ;
- Superare le logiche lineari causa-effetto;

## **Ispirare e dare fiducia**

Doc. Valentina Cagnetta ferrari

### **PROGRAMMA**

#### OBIETTIVI

Inquadrare il rapporto basato sulla fiducia come risorsa strategica e driver di efficienza, acquisire strumenti idonei a dare e ricevere fiducia.

#### CONTENUTI

- I vantaggi di un contesto basato sulla fiducia;
- Come ispirare fiducia;
- I criteri di valutazione nel dare fiducia;
- Come riconoscere chi è degno di fiducia.

## **Power point**

Doc. Stefano Valtorta

### **PROGRAMMA**

#### Contenuti:

- Creazione slide;
- Gestione schema diapositiva (slide master);
- Gestione dati da Excel: infografiche e grafici;
- Elenchi e alternative;
- Animazioni;
- Transizioni;
- Approccio visual;
- Gestione immagini.

## **Gestire critiche e obiezioni**

Doc. Valentina Cagnetta ferrari

### **PROGRAMMA**

#### OBIETTIVI:

Affrontare e superare con successo le obiezioni, utilizzare le critiche per migliorare la performance.

#### Contenuti:

- Il linguaggio accrescitivo: un modo per integrare l'opinione dell'altro;
- Tecniche di riformulazione e parafrasi;
- L'empatia e l'ascolto attivo.