

Diritto Mirato

Catalogo formativo



Il diritto mirato è finalizzato a valorizzare le attitudini, le competenze e le capacità dei lavoratori somministrati al fine di favorirne il reinserimento nel mercato del lavoro.

DI COSA SI TRATTA:

Il diritto mirato è finalizzato a valorizzare le attitudini, le competenze e le capacità dei lavoratori somministrati al fine di favorirne il reinserimento nel mercato del lavoro. I percorsi formativi individuati ed inseriti nel catalogo di seguito riportato hanno come obiettivo l'adeguamento ed il miglioramento delle competenze in riferimento allo scenario socio-economico ed alle richieste dei settori lavorativi di riferimento.

DESTINATARI:

- Disoccupati che abbiano maturato almeno 45 giornate di lavoro in somministrazione negli ultimi 12 mesi;
- Disoccupati al termine della Procedura Di Ricollocazione (articolo 25 del CCNL di settore);
- Lavoratori a tempo indeterminato in caso di infortunio sul lavoro.

A CHI RIVOLGERSI:

Il beneficiario in possesso dei suddetti requisiti può rivolgersi all'Agenzia per il Lavoro Eurointerim Spa ed usufruire del Diritto mirato, sulla base dell'offerta formativa proposta nel catalogo formativo, entro 68 giorni dalla maturazione del requisito e solo una volta in un anno solare (365 giorni dalla data della presa in carico da parte dell'APL)

COME SI SVOLGE:

I destinatari del diritto mirato dovranno partecipare obbligatoriamente alle seguenti attività (nell'ordine di seguito riportato):

- un percorso di **orientamento**;
- un percorso di **bilancio delle competenze individuale**;
- un percorso di **formazione individuale** che prevede il modulo di diritti e doveri dei lavoratori somministrati (4 ore) e che NON può essere esclusivo in materia di lingue e/o informatica e/o competenze digitali. Il corso avrà una durata minima di 30 ore, fatto salvo per percorsi che prevedono l'acquisizione di patentini di mestiere e HACCP.

Il corso NON può contenere moduli di sicurezza generale e/o specifica.

E' possibile prevedere un percorso finale avente per oggetto la **ricerca attiva del lavoro**.

La scelta della tipologia di corso è legata sia alle proposte inserite nel catalogo sia all'esito del bilancio che può supportare in una selezione più consapevole e coerente rispetto al proprio progetto professionale.

ADDETT* ALLA SEGRETERIA AMMINISTRATIVA E CONTABILITA' DI BASE

COMPETENZE IN USCITA:

- Svolgere attività di comunicazione back office e front office;
- Gestire in autonomia attività di accoglienza, comunicazione e relazione con il cliente, utilizzando strumenti e tecniche di customer care e supportando l'immagine aziendale;
- Organizzare e gestire documenti e archivi aziendali, cartacei e digitali, applicando procedure e strumenti informatici dedicati;
- Supportare le attività amministrativo-contabili di base, dalla registrazione dei documenti alla gestione di incassi, pagamenti e adempimenti fiscali elementari.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- BACK-FRONT OFFICE:
 - Funzionalità e caratteristiche del centralino;
 - La strumentazione d'ufficio;
 - Ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace (approccio col cliente, gestione della telefonata, elementi di Customer Care e gestione dei reclami);
 - La posta elettronica;
 - Mansioni e compiti dell'addetto al ricevimento;
 - Corretta gestione dei canali di vendita;
 - Elementi della brand reputation.
- ARCHIVIAZIONE:
 - Organizzazione aziendale e sistemi informativi;
 - Computer e periferiche (come gli scanner per il riconoscimento ottico dei documenti);
 - Classificazione dei documenti e tecniche di archiviazione attraverso l'utilizzo di programmi di videoscrittura (Microsoft Word e affini);
 - Funzionamento e tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati, fogli di calcolo (Microsoft Excel e affini) e software di archiviazione.
- CONTABILITA' DI BASE:
 - Elementi di contabilità generale (l'attività economica, i soggetti dell'attività economica, l'attività economica nelle imprese, le fonti di finanziamento, il patrimonio, i costi e i ricavi);
 - Il documento di trasporto, la fattura;
 - Cenni di registrazioni contabili: il metodo della partita doppia e la prima nota;
 - Contabilità di cassa: gestione incassi e pagamenti;
 - Contabilità delle vendite e dei clienti;
 - Contabilità degli acquisti e dei fornitori;
 - Rapporti con le banche e modalità di pagamento;
 - Liquidazione periodica IVA e modello F24.

Durata: 40 ore

IMPIEGAT* AMMINISTRATIVO

CONTABILE AVANZATO

COMPETENZE IN USCITA:

- Collaborare ai processi organizzativi e ai sistemi qualità aziendali, comprendendo ruoli, procedure e dinamiche di verifica orientate alla soddisfazione del cliente;
- Gestire attività di accoglienza, comunicazione e assistenza al cliente attraverso strumenti d'ufficio e tecniche di ascolto attivo, contribuendo alla cura dell'immagine aziendale;
- Utilizzare in autonomia i principali software di videoscrittura e fogli di calcolo per redigere documenti, gestire dati e supportare le attività amministrative;
- Supportare le attività contabili e amministrative di base, redigendo e registrando documenti, gestendo incassi/pagamenti e curando i rapporti con clienti, fornitori e istituti bancari.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- QUALITA' ED ORGANIZZAZIONE AZIENDALE:
 - Tipi di società;
 - L'azienda, la sua organizzazione, gli attori interni ed esterni;
 - L'organigramma, il mansionario interno all'azienda ed il sistema di qualità;
 - Concetti generali sulla qualità: definizione, nome e regolamenti di riferimento;
 - Soddisfazione del cliente e parti interessate;
 - Modalità di attuazione delle procedure aziendali e loro controllo in itinere.
 - Nozione di verifiche ispettive, principali dinamiche, relazione valutatore-valutando.
- COMUNICAZIONE FRONT-BACK OFFICE:
 - Funzionalità e caratteristiche del centralino, la strumentazione d'ufficio;
 - Ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace (approccio col cliente, gestione della telefonata, elementi di Customer Care e gestione dei reclami);
 - La posta elettronica;
 - I principali motori di ricerca.
- INFORMATICA DI BASE:
 - Word e i software di videoscrittura;
 - Excel e i fogli di calcolo.
- ELEMENTI DI CONTABILITA' E PROCEDURE AMMINISTRATIVE:
 - Elementi di contabilità generale;
 - Il documento di trasporto, fattura;
 - Cenni di registrazione contabili: il metodo della partita doppia e la prima nota;
 - Contabilità di cassa: gestione incassi e pagamenti;
 - Contabilità delle vendite e dei clienti;
 - Contabilità degli acquisti e dei fornitori;
 - Rapporti con le banche e modalità di pagamento;
 - Liquidazione periodica IVA e modello F24;
 - Simulazioni di comunicazioni orali e scritte con clienti e fornitori;
 - Tecniche della comunicazione telefonica per aspetti amministrativi;
 - Solleciti pagamenti e dati da fornire al cliente solvente;
 - Segnalare incongruenze fra ordini di acquisto e fatture acquisite.

Durata: 64 ore

ADDETT* PRATICHE AMMINISTRATIVE E GESTIONE ACQUISTI

COMPETENZE IN USCITA:

- Gestire le attività di front office e back office applicando tecniche di comunicazione efficace e strumenti digitali, curando la relazione con pazienti e colleghi, valorizzando l'immagine dello studio medico;
- Organizzare e gestire le attività segretariali e amministrative di uno studio medico, utilizzando strumenti di time management, archiviazione e logistica sanitaria di base;
- Supportare lo studio medico nella gestione amministrativa e documentale, conoscendo la terminologia di base, gli adempimenti normativi e i principi deontologici e organizzativi del settore sanitario.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- ORIENTAMENTO AL CLIENTE E COMUNICAZIONE EFFICACE:
 - La comunicazione back office e front office;
 - Funzionalità e caratteristiche del centralino;
 - La strumentazione d'ufficio;
 - Ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace: approccio col cliente, gestione della telefonata, elementi di Customer Care e gestione dei reclami;
 - La posta elettronica.
- ELEMENTI DI PROCEDURE AMMINISTRATIVE:
 - Organizzazione aziendale e sistemi informativi;
 - La corretta archiviazione e protocollazione dei documenti;
 - Classificazione dei documenti e tecniche di archiviazione attraverso l'utilizzo di programmi di videoscrittura (Microsoft Word e affini);
 - Funzionamento e tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati, fogli di calcolo (Microsoft Excel e affini) e software di archiviazione;
 - L'archiviazione elettronica e applicazioni web;
 - Cenni di registrazioni contabili: partita doppia, prima nota, contabilità di cassa, contabilità delle vendite e dei clienti, contabilità degli acquisti e dei fornitori, rapporti con le banche, IVA ed F24.
- LA GESTIONE DEGLI ACQUISTI:
 - Gestione degli ordini di lavoro e approntamento dei materiali;
 - Gestione e inserimento dell'ordine cliente;
 - Ricevimento merce;
 - Controlli, procedure e gestione amministrativa della merce in entrata;
 - Gestione stock aziendali e resi;
 - Allestimento ordini;
 - La spedizione;
 - Gestione degli ordini a livello amministrativo.

Durata: 64 ore

ADDETT* PAGHE E CONTRIBUTI

COMPETENZE IN USCITA:

- Svolgere attività di comunicazione back office e front office;
- Eseguire operazioni di elaborazione e controllo dei cedolini paga, contributi e adempimenti fiscali/previdenziali;
- Supportare la gestione amministrativa del personale conoscendo le principali tipologie contrattuali, le agevolazioni e i trattamenti accessori legati al rapporto di lavoro.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- COMUNICAZIONE FRONT-BACK OFFICE:
 - Funzionalità e caratteristiche del centralino;
 - La strumentazione d'ufficio;
 - Ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace (approccio col cliente, gestione della telefonata, elementi di Customer Care e gestione dei reclami);
 - La posta elettronica;
 - I principali motori di ricerca.
- ELEMENTI DI PAGHE E CONTRIBUTI:
 - Calcolo di Indennità;
 - Compilazione modello infortuni;
 - Malattia: il conteggio e la relativa lordizzazione industria e terziario;
 - Maternità Ds 22 modello d'indennità di disoccupazione;
 - Calcoli per l'elaborazione dei cedolini paga;
 - Il conteggio del TFR e del preavviso
 - Il conteggio del conguaglio fiscale per cessazione del rapporto di lavoro o di fine anno;
 - I conteggi dei contributi previdenziali e delle ritenute fiscali;
 - Modello F24 unificato delle ritenute di imposta e dichiarazione mensile UNIMENS;
 - Calcoli assegni familiari, conteggi IRPEF;
 - Gli ammortizzatori sociali ordinari ed in deroga (CIGO, CIGS, CIG Deroga, Contratto di solidarietà; NASPI);
 - Gli adempimenti annuali (modello CU, modello 770, 730, autoliquidazione INAIL).
- ELEMENTI ACCESSORI:
 - Cenni sulle diverse agevolazioni in caso di assunzione;
 - Cenni sull'apprendistato;
 - Cenni su trasferimento, trasferte e distacco;
 - Rimborsi spese, premi, fringe benefits;
 - Dichiarazione DURC.

Durata: 64 ore

OPERATORE DATA ENTRY

COMPETENZE IN USCITA:

- Redigere, formattare e gestire documenti di testo utilizzando le principali funzionalità di Word, inclusa la stampa unione per l'automazione dei contenuti;
- Creare, organizzare e gestire fogli di calcolo applicando formattazioni e formule aritmetiche di base per l'elaborazione e l'analisi dei dati;
- Utilizzare in autonomia la posta elettronica e i principali motori di ricerca per comunicare in modo efficace e gestire messaggi, allegati e profili su diverse piattaforme;
- Condividere, trasferire e archiviare file e cartelle in sicurezza attraverso piattaforme cloud e strumenti di file sharing.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- LA COMUNICAZIONE SCRITTA - WORD:
 - Word base: creazione nuovo documento: apertura documento esistente, salvataggio e chiusura documento, la barra degli strumenti;
 - Word intermedio: formattazione paragrafi, gestione dei contenuti, gestione del layout, gestione degli elementi grafici: stampa unione.
- IL FOGLIO DI CALCOLO - EXCEL:
 - Excel base: aprire e chiudere l'applicativo, studio dell'interfaccia Excel, cartelle e fogli di lavoro, inserire dati e muoversi all'interno di celle, esaminare ed utilizzare la scheda "formato celle" ed i diversi tipi di dati applicabili, completamento automatico di "serie" applicato ai dati, formattare (colore, font e punti carattere) ed allineare il carattere all'interno di celle, applicare e modificare stili di cella eliminare, inserire e ridimensionare righe e colonne e celle, disegnare i bordi, stampa immediata ed opzioni di stampa di un documento, salvare le modifiche ad un documento con differenti formati;
 - Excel intermedio: applicazione principali formule aritmetiche.
- LA POSTA ELETTRONICA - OUTLOOK E GMAIL:
 - Internet e posta elettronica: i motori di ricerca, la barra di navigazione, la posta elettronica su Gmail (creare un account, creare nuovi messaggi, ricevere, rispondere e inoltrare messaggi, inserire allegati), la posta elettronica su Outlook (configurare un profilo, creare nuovi messaggi, ricevere, rispondere, inoltrare messaggi e inserire allegati).
- TRASFERIMENTO/ARCHIVIAZIONE DATI - WeTRANSFER, GOOGLE DRIVE E DROPBOX:
 - WeTransfer: upload file/cartelle, invio singoli file, invio messaggio al destinatario, download file ricevuti;
 - Google Drive: come caricare e condividere file e cartelle, archiviazione foto,
 - Dropbox: condivisione file, archiviazione file, creazione cartelle condivise, caricare e scaricare file nelle cartelle.

Durata: 64 ore

ADDETT* ALLA SEGRETERIA DI STUDIO MEDICO

COMPETENZE IN USCITA:

- Gestire le attività di front office e back office applicando tecniche di comunicazione efficace e strumenti digitali, curando la relazione con pazienti e colleghi e valorizzando l'immagine dello studio medico;
- Organizzare e gestire le attività segretariali e amministrative di uno studio medico, utilizzando strumenti di time management, archiviazione e logistica sanitaria di base;
- Supportare lo studio medico nella gestione amministrativa e documentale, conoscendo la terminologia di base, gli adempimenti normativi e i principi deontologici e organizzativi del settore sanitario.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- LA COMUNICAZIONE:
 - Introduzione all'attività di front office e back office in ambito sanitario;
 - professionalità dell'accoglienza, immagine aziendale e personale (smile factor, look aziendale);
 - Comunicazione con i pazienti: ascolto attivo, gestione dei conflitti, comunicazione verbale/non verbale/paraverbale;
 - Comunicazione nei casi particolari: bambino, disabile, anziano;
 - Elementi di Customer Care e gestione dei reclami: obiezione, opportunità, chiusura trattativa;
 - Accoglienza telefonica e gestione delle richieste allo sportello;
 - Comunicazione elettronica: posta elettronica (Outlook, Gmail), norme di redazione di e-mail professionali, archiviazione messaggi, allegati, rubriche.
- SEGRETERIA ED ORGANIZZAZIONE:
 - Time management: organizzazione del lavoro e uso dell'agenda;
 - Strumenti e metodi per gestire priorità e imprevisti;
 - Problem solving applicato all'attività di segreteria;
 - Gestione e archiviazione documenti e moduli sanitari;
 - Segreto professionale e riservatezza nella gestione dei dati dei pazienti;
 - Organizzazione dello studio medico: logistica, inventario, scorte, documenti di trasporto, carico/scarico materiali, gestione ordini.
- AREA MEDICA:
 - Deontologia medica e ruolo della segretaria nello studio medico;
 - Cenni di biologia del corpo umano;
 - Terminologia medica di base;
 - La cartella sanitaria e la gestione documentale sanitaria;
 - Struttura e funzioni del Sistema Sanitario Nazionale;
 - Privacy in ambito sanitario: normativa e buone pratiche;
 - Rischi di burnout e strategie di prevenzione.

Durata: 64 ore

BACK-OFFICE LINGUE INGLESE

COMPETENZE IN USCITA:

- Gestire in autonomia le principali attività di segreteria e organizzazione d'ufficio, utilizzando strumenti informatici e tecniche di comunicazione efficace per la gestione di telefonate, e-mail, riunioni, appuntamenti, e reclami, contribuendo al buon funzionamento dei processi aziendali;
- Utilizzare la lingua inglese in contesti professionali, comprendendo testi e istruzioni standard, redigendo documenti aziendali di base e interagendo oralmente in riunioni e attività quotidiane con colleghi e clienti

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- BACK-OFFICE:
 - Funzionalità e caratteristiche del centralino;
 - La strumentazione d'ufficio;
 - Ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace (approccio col cliente, gestione della telefonata, elementi di Customer Care e gestione dei reclami);
 - La posta elettronica;
 - I principali motori di ricerca;
 - L'organigramma e funzioni in azienda;
 - L'organizzazione di una riunione di lavoro;
 - La presentazione e la gestione incontri;
 - Problem solving e decision making nella gestione dei reclami;
 - Organizzare l'agenda e gestire appuntamenti.
- BUSINESS ENGLISH:
 - Lettura: comprendere tipologie standard di lettere commerciali, comprendere istruzioni, procedure, ecc;
 - Scrittura: preparare una relazione per uso interno all'azienda, preparare bozza per istruzioni, regolamenti, ecc;
 - Ascolto e relazione: esprimere la propria opinione e presentare argomentazioni di contenuto limitato, partecipare a riunioni, capire e trasmettere messaggi relativi alla propria attività lavorativa.

Durata: 64 ore

COMMERCIALE ESTERO

LINGUA INGLESE

COMPETENZE IN USCITA:

- Collaborare ai processi organizzativi e al sistema qualità aziendale, comprendendo strutture, attori e procedure per garantire il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente;
- Gestire attività di accoglienza, comunicazione e assistenza al cliente attraverso strumenti d'ufficio e tecniche di ascolto attivo, contribuendo alla gestione dei reclami e al Customer Care;
- Utilizzare la lingua inglese per comprendere testi e istruzioni standard, redigere documenti di base e interagire oralmente in riunioni e contesti lavorativi quotidiani;
- Gestire rapporti commerciali e operazioni amministrative collegate a clienti e fornitori, applicando procedure logistiche, doganali e contabili e conducendo trattative anche in lingua inglese.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- QUALITA' ED ORGANIZZAZIONE AZIENDALE:
 - Tipi di società;
 - L'azienda, la sua organizzazione, gli attori interni ed esterni;
 - L'organigramma, il mansionario interno all'azienda e il sistema qualità;
 - Concetti generali sulla qualità: definizione, nome e regolamenti di riferimento;
 - Soddisfazione del cliente e parti interessate;
 - Modalità di attuazione delle procedure aziendali e loro controllo in itinere, nozione di verifica ispettiva, principali dinamiche, relazione valutatore-valutando.
- COMUNICAZIONE FRONT - BACK OFFICE
 - Funzionalità e caratteristiche del centralino;
 - La strumentazione d'ufficio;
 - Ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace (approccio col cliente, gestione della telefonata, elementi di Customer Care e gestione dei reclami);
 - La posta elettronica;
 - I principali motori di ricerca.
- BUSINESS ENGLISH:
 - Lettura: comprendere tipologie standard di lettere commerciali, comprendere istruzioni, procedure, ecc;
 - Scrittura: preparare una relazione per uso interno all'azienda, preparare bozze per istruzioni, regolamenti, ecc;
 - Ascolto e relazione: esprimere la propria opinione e presentare argomentazioni di contenuto limitato, partecipare a riunioni, capire e trasmettere messaggi relativi alla propria attività lavorativa.
- GESTIONE DI CLIENTI E FORNITORI:
 - Procedure, documenti e norme doganali e sui trasporti;
 - Elementi di contabilità e procedure amministrative relative alle spedizioni;
 - Sistema qualità ed i principali modelli;
 - Gestione di una trattativa commerciale (anche in lingua inglese).

Durata: 64 ore

DIGITAL MARKETING ED INTELLIGENZA ARTIFICIALE

COMPETENZE IN USCITA:

- Elaborare strategie di marketing integrato, definendo obiettivi, target e posizionamento, e sviluppando piani di promozione efficaci sia nei canali tradizionali che digitali;
- Gestire la comunicazione digitale attraverso l'uso corretto di linguaggi, terminologia e strumenti, applicando tecniche di content marketing e promozione sui social media;
- Utilizzare strumenti di intelligenza artificiale per la creazione di contenuti digitali (testi, immagini, audio, video) applicabili in diversi settori professionali e creativi;
- Comprendere i principi, l'evoluzione e gli ambiti di applicazione dell'IA, selezionando i tools più adeguati per ottimizzare i processi di comunicazione e produzione digitale.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- MARKETING E COMUNICAZIONE DIGITALE:
 - Introduzione al marketing: definizione e scopo del marketing, i diversi tipi di marketing e processo di marketing;
 - Strategia di marketing: definire gli obiettivi di marketing, analizzare il mercato e il pubblico di destinazione (prodotto, segmento e target), sviluppare un posizionamento e una proposta di valore unici, creare un piano di marketing;
 - Terminologia del settore digital marketing;
 - La grammatica e la sintassi;
 - La comunicazione integrata nei diversi canali;
 - La promozione sui canali social.
- INTELLIGENZA ARTIFICIALE E CONTENT CREATOR:
 - In cosa consiste, storia ed evoluzione dell'IA;
 - L'utilizzo dell'IA per la creazione di contenuti grafici, testi, siti web;
 - I principali ambiti e settori;
 - Tools di IA più diffusi: Google Bard e Gemini, Chat Gpt, Adobe FireFly, Eleven Lab, Dall-e, Microsoft Copilot e Bing con Chat Gpt 4, Leonardo e Photoshop con IA generativa.

Durata: 40 ore

ESPERT* VENDITA E GESTIONE DELL'E-COMMERCE 4.0

COMPETENZE IN USCITA:

- Organizzare e gestire il punto vendita attraverso tecniche di merchandising e layout funzionale, valorizzando i prodotti e creando un'esperienza d'acquisto positiva per il cliente;
- Pianificare e sviluppare strategie di marketing, utilizzando strumenti di analisi del mercato e del target, integrando marketing tradizionale e digitale per definire un posizionamento distintivo e ottimizzare i risultati;
- Gestire le attività operative e promozionali di un e-commerce, dall'organizzazione del catalogo alla gestione ordini e pagamenti, fino al monitoraggio delle performance e al servizio clienti.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- IL PUNTO VENDITA:
 - Merchandising e layout del punto vendita;
 - Accoglienza e gestione del cliente;
 - Tecniche di vendita;
 - Allestimento vetrine e azioni promozionali;
 - Gestione operativa del negozio.
- LA GESTIONE DEL CLIENTE:
 - Comunicazione con il cliente: strategie ed importanza;
 - Il potere dell'ascolto e delle domande;
 - Fidelizzazione del cliente;
 - La negoziazione;
 - Come gestire le obiezioni del cliente;
 - Come tramutare il no in un potenziale cliente.
- IL MARKETING:
 - Introduzione al marketing: definizione e scopo del marketing, i diversi tipi di marketing e processo di marketing;
 - Strategia di marketing: definire gli obiettivi di marketing, analizzare il mercato e il pubblico di destinazione (prodotto, segmento e target), sviluppare un posizionamento e una proposta di valore unici, creare un piano di marketing;
 - Marketing mix;
 - Confronto tra marketing digitale e marketing tradizionale;
 - Analisi del marketing: monitorare le metriche chiave del marketing, valutare l'efficacia delle campagne di marketing, ottimizzare le strategie di marketing.
- LA GESTIONE DI UN "NEGOZIO E-COMMERCE":
 - Introduzione all'e-commerce;
 - Il catalogo prodotti;
 - Marketing e promozione di un e-commerce;
 - Gestione degli ordini e dei pagamenti;
 - Servizio clienti e-commerce;
 - Analisi e ottimizzazione delle prestazioni dell'e-commerce.

Durata: 40 ore

COMPETENZE IN USCITA:

- Gestire le attività operative del punto vendita, dall'allestimento degli spazi e delle vetrine alla gestione della cassa, dei pagamenti e delle azioni promozionali, garantendo ordine, conformità normativa e attrattività commerciale;
- Applicare tecniche di vendita e comunicazione efficace per comprendere le esigenze del cliente, valorizzare i prodotti, fidelizzare la clientela e gestire reclami e obiezioni in modo professionale;
- Organizzare e monitorare i flussi di magazzino, applicando procedure documentali, sistemi di movimentazione e metodi di inventario per garantire la corretta tracciabilità e disponibilità dei prodotti;
- Gestire in modo strategico le scorte attraverso sistemi di picking e tecniche di scaffaling, ottimizzando la rotazione dei prodotti e il loro posizionamento per migliorare efficienza e vendite.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- OPERATIVITA' DEL PUNTO VENDITA:
 - Conoscere l'organizzazione di un punto vendita;
 - Comprendere le caratteristiche merceologiche dei prodotti: saper leggere le etichette e conoscere la normativa specifica;
 - Allestire i prodotti all'interno del punto vendita;
 - Acquisire tecniche specifiche per l'allestimento delle vetrine e del packaging;
 - Operazioni di magazzino;
 - Effettuare semplici operazioni contabili: cenni alle principali ottemperanze contabili di un Punto Vendita;
 - Gestione della cassa e dei pagamenti;
 - Le azioni promozionali.
- TECNICHE DI VENDITA E GESTIONE DEL CLIENTE:
 - L'ascolto attivo per capire le esigenze del cliente;
 - Le tecniche di vendita: imparare a cercare i punti di forza dei prodotti;
 - Le tecniche di fidelizzazione del cliente;
 - La gestione della lamentela: saper ascoltare per cercare la giusta mediazione.
- GESTIONE DEL MAGAZZINO:
 - Il flusso della documentazione relativa alla vendita;
 - Le garanzie e assistenza (service center);
 - L'inventario della merce (magazzino informatico/giacenza fisica);
 - La gestione flussi magazzino (LIFO, FIFO, e PMP);
 - La compilazione della scheda di magazzino (lista di prelievo);
 - Il codice a barre; La bolla; Il documento di trasporto; La fattura;
 - I sistemi di gestione contabile del magazzino.
- GESTIONE DELLE SCORTE:
 - I sistemi di picking: logiche di elaborazione delle liste di prelievo;
 - Le tecniche di scaffaling per la rotazione delle marche e il loro posizionamento all'interno degli scaffali.

Durata: 40 ore

ADDETT* ALLA LOGISTICA E GESTIONE DEL MAGAZZINO

COMPETENZE IN USCITA:

- Organizzare e gestire le attività logistiche del magazzino, utilizzando procedure, documenti e mezzi adeguati per il ricevimento dei materiali, garantendo efficienza e sicurezza operativa;
- Gestire le informazioni relative ai prodotti, dalla codifica alla tracciabilità, applicando sistemi digitali e strumenti tecnologici per garantire rintracciabilità e corretta gestione delle merci;
- Applicare tecniche di scaffaling e sistemi di picking per ottimizzare la rotazione delle scorte e il posizionamento dei prodotti, migliorando l'efficienza del flusso logistico;
- Eseguire le principali operazioni di contabilità di magazzino, monitorando giacenze e scorte tramite inventario, metodi di valorizzazione e analisi degli indici di rotazione;
- Pianificare e gestire le spedizioni, valutando costi, tipologia di merce e scelta del vettore più idoneo, per garantire puntualità ed economicità nelle consegne.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- ORGANIZZAZIONE DEL MAGAZZINO:
 - La logistica: Importanza e centralità del ruolo del magazzino, le problematiche;
 - Gli obiettivi della logistica;
 - Le tre aree principali del magazzino;
 - I documenti del magazzino;
 - I mezzi e le procedure per il ricevimento dei materiali;
 - Le corrette posture.
- IL PRODOTTO:
 - Il ciclo di vita del prodotto e le varie tipologie di merci;
 - Gli strumenti dell'organizzazione: la codifica di materiali e prodotti, le distinte base;
 - La tracciabilità e la rintracciabilità delle merc. Bar-code, RFID, trasmissione dei dati (radiofrequenza, pick-tolight, voice picking).
- GESTIONE DELLE SCORTE:
 - I sistemi di picking: logiche di elaborazione delle liste di prelievo;
 - Le tecniche di scaffaling per la rotazione delle marche e il loro posizionamento all'interno degli scaffali.
- CONTABILITA' DI MAGAZZINO:
 - L'inventario: la rilevazione della situazione esistente;
 - La gestione delle scorte e delle giacenze tramite i metodi Fifo, Lifo, Costo medio ponderato;
 - Le tecniche e strumenti di analisi delle scorte: analisi ABC semplici e incrociata, indici di rotazione e di durata;
 - I documenti della contabilità di magazzino: carico/ scarico contabile.
- SPEDIZIONI:
 - I costi di trasporto in base alla tipologia di merce trasportata: i servizi di trasporto;
 - Saper scegliere il vettore più adatto ai fabbisogni aziendali;
 - La pianificazione delle prese, delle consegne.

Durata: 40 ore

ADDETT* GESTIONE ORDINI ED ACQUISTI

COMPETENZE IN USCITA:

- Gestire in autonomia l'intero processo di acquisto di prodotti finiti per la rivendita e materiale di consumo;
- Selezionare e valutare i migliori fornitori per la propria azienda;
- Gestire una trattativa;
- Gestire gli ordini dal punto di vista amministrativo e logistico;
- Gestire i rapporti con clienti e fornitori;
- Verificare i quantitativi di merce in ingresso o in uscita;
- Organizzare le spedizioni seguendo le adeguate normative e le procedure amministrative, fiscali e doganali;
- Redigere e supervisionare i documenti di trasporto, di acquisto e di vendita.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- LA FUNZIONE ACQUISTI:
 - La funzione acquisti: definizione, evoluzione ed obiettivi;
 - Obiettivi della funzione acquisti;
 - Strategia e pianificazione degli acquisti;
 - L'organizzazione classica di un ufficio acquisti e la sua evoluzione;
 - La gestione acquisti tra ciclo passivo e ciclo attivo;
 - Selezione dei fornitori;
 - La trattativa: negoziare i termini di acquisto e le condizioni della fornitura;
 - Gestire gli ordini a livello amministrativo.
- LA GESTIONE DEGLI ORDINI:
 - Il ciclo di vita del prodotto e le varie tipologie di merci;
 - Gli strumenti dell'organizzazione: la codifica di materiali e prodotti, le distinte base;
 - La tracciabilità e la rintracciabilità della merce. Bar-code, RFID, trasmissione dei dati (radiofrequenza, pick-tolight, voice picking).
- GESTIONE DELLE SCORTE:
 - Gestione degli ordini di lavoro e approntamento dei materiali;
 - Gestione e inserimento dell'ordine cliente;
 - Ricevimento merce;
 - Controlli, procedure e gestione amministrativa della merce in entrata;
 - Gestione stock aziendali e resi;
 - Allestimento ordini;
 - La spedizione;
 - Terminologia del settore logistico: approfondimento dei vocaboli e termini tecnici legati alla mansione; gli strumenti del magazzino; i mezzi e le attrezzature per la movimentazione dei carichi;
 - Esercitazioni pratiche: lettura schede tecniche, simulazioni di dialoghi, lettura libretti istruzioni, scrittura email e comunicazione telefonica.
- LA COMUNICAZIONE DIGITALE:
 - I principali Social Media: Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok;
 - Scrivere sui Social Network: il tuo stile declinato sui Social Media; scrivere efficacemente in pochi caratteri; incuriosire e motivare a cliccare;
 - Scrittura per blog, forum e siti web.

Durata: 40 ore

ADDETT* ALL'ASSEMBLAGGIO E LETTURA DISEGNO TECNICO

COMPETENZE IN USCITA:

- Acquisire autonomia sulla mansione e sul ruolo della professione di assemblatore e montatore meccanico;
- Eseguire correttamente ed in modo dettagliato la lettura e la comprensione di disegni meccanici applicando i cicli di montaggio e le distinte base di gruppi e particolari;
- Imparare, migliorare e potenziare le tecniche di assemblaggio e montaggio di gruppi e particolari meccanici;
- Eseguire le procedure di collaudo individuando i difetti di funzionamento e valutando la conformità e l'efficienza dell'assemblato.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- LETTURA E COMPrensione DI DISEGNI TECNICI:
 - Simbologia dei disegni meccanici;
 - Scale e metodi di rappresentazione;
 - Proiezioni, sezioni, giunture e quadrature;
 - Lettura delle geometrie.
- ASSEMBLAGGIO E MONTAGGIO DI GRUPPI E PARTICOLARI MECCANICI:
 - Tecniche di montaggio ed assemblaggio di componenti meccaniche;
 - Analisi ed individuazione dei cicli di montaggio;
 - Procedure d'uso delle distinte base di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici.
- GESTIONE DELLE SCORTE:
 - I sistemi di picking: logiche di elaborazione delle liste di prelievo;
 - Le tecniche di scaffaling per la rotazione delle marche e il loro posizionamento all'interno degli scaffali.
- FASE DI COLLAUDO:
 - Analisi ed individuazione delle anomalie dei pezzi assemblati;
 - Tecniche e strumentazione per il collaudo dei prodotti;
 - Caratteristiche delle operazioni di adattamento in opera.

Durata: 40 ore

ADDETT* ALL'ASSEMBLAGGIO/MONTAGGIO E CONTROLLO QUALITA'

COMPETENZE IN USCITA:

- Applicare procedure e tecniche di controllo qualità, utilizzando strumenti di misura tradizionali e digitali, per verificare tolleranze, conformità e individuare eventuali difetti secondo le normative ISO 9001:2015;
- Leggere e interpretare correttamente disegni tecnici e documentazione di produzione, traducendoli in attività operative di assemblaggio, montaggio e verifica qualitativa;
- Eseguire attività di assemblaggio e montaggio al banco o su linee produttive, rispettando procedure operative, standard di qualità e tempi di produzione;
- Effettuare e documentare i controlli dimensionali e qualitativi previsti, compilando correttamente schede e report, per garantire la tracciabilità dei processi e dei prodotti.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- ELEMENTI DI DISEGNO TECNICO:
 - Simbologia dei disegni meccanici;
 - Scale e metodi di rappresentazione;
 - Proiezioni, sezioni, giunture e quadrature;
 - Lettura delle geometrie.
- ASSEMBLAGGIO/MONTAGGIO INDUSTRIALE:
 - Metrologia e scienza delle misurazioni;
 - Tecnologie e processi di lavorazione meccanica;
 - Assemblaggio e automazione industriale.
- ASSEMBLAGGIO/MONTAGGIO AL BANCO:
 - Attrezzi e strumenti per il montaggio;
 - Materiali e principi di lavorazione;
 - Manutenzione e sicurezza delle attrezzature.
- IL CONTROLLO QUALITA':
 - Ruolo e normativa di riferimento;
 - Fasi e procedure di controllo;
 - Caratteristiche delle operazioni di adattamento in opera;
 - Gestione delle non conformità.

Durata: 40 ore

ADDETT* AL CONTROLLO QUALITA' E GESTIONE ACQUISTI

COMPETENZE IN USCITA:

- Applicare procedure e tecniche di controllo qualità, utilizzando strumenti di misura tradizionali e digitali, per verificare tolleranze, conformità e individuare eventuali difetti secondo le normative ISO 9001:2015;
- Leggere e interpretare correttamente disegni tecnici e documentazione di produzione, traducendoli in attività operative di assemblaggio, montaggio e verifica qualitativa;
- Eseguire attività di assemblaggio e montaggio al banco o su linee produttive, rispettando procedure operative, standard di qualità e tempi di produzione;
- Effettuare e documentare i controlli dimensionali e qualitativi previsti, compilando correttamente schede e report, per garantire la tracciabilità dei processi e dei prodotti.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO:

- Aula virtuale piattaforma GoTo (accesso con PC/tablet, webcam, microfono e connessione Wi-Fi)

NOTA BENE:

- La **frequenza minima** richiesta è **pari al 70%** delle ore previste dal corso;
- E' **obbligatoria la partecipazione al modulo** "diritti e doveri dei lavoratori" salvo credito formativo in corso di validità;
- Rilasciato **attestato di frequenza**;
- Il corso verrà attivato al raggiungimento di **minimo 8 partecipanti**.

CONTENUTI FORMATIVI:

- DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI
- ORIENTAMENTO AL CLIENTE E COMUNICAZIONE EFFICACE:
 - La comunicazione back office e front office;
 - Funzionalità e caratteristiche del centralino;
 - La strumentazione d'ufficio;
 - Ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace: approccio col cliente, gestione della telefonata, elementi di Customer Care e gestione dei reclami;
 - La posta elettronica.
- IL CONTROLLO QUALITA':
 - Ruolo e normativa di riferimento;
 - Fasi e procedure di controllo;
 - Caratteristiche delle operazioni di adattamento in opera;
 - Gestione delle non conformità.
- SISTEMI DI MISURAZIONE E CONTROLLO:
 - Gli strumenti di misurazione a banco e scelta dello strumento adatto alle tolleranze da controllare;
 - Introduzione alla strumentazione di misura digitale (CMM, rugosimetri, rotondimetri, profilometri); tecniche di campionamento e costruzione di diagrammi di controllo;
 - Interpretazione dei risultati delle ispezioni.
- LA GESTIONE DEGLI ACQUISTI:
 - Gestione degli ordini di lavoro e approntamento dei materiali;
 - Gestione e inserimento dell'ordine cliente;
 - Ricevimento merce;
 - Controlli, procedure e gestione amministrativa della merce in entrata;
 - Gestione stock aziendali e resi;
 - Allestimento ordini;
 - La spedizione;
 - Gestione degli ordini a livello amministrativo.

Durata: 64 ore

A man with a beard, wearing a grey shirt, is seen from behind, pointing his right hand towards a large presentation screen. The screen displays a diagram with several colored circles. In the foreground, the backs of several people are visible as they sit at desks, looking towards the screen. The setting appears to be a classroom or a meeting room with large windows on the left.

people.
our
passion