



I corsi, organizzati da Unione Confcommercio Milano, Lodi Monza e Brianza in collaborazione con le nostre strutture formative, sono **gratuiti per tutte le imprese associate con dipendenti, in regola con il versamento del contributo ad 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 (ex Commercio). 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.

Sede dei corsi: Capac - Politecnico del Commercio e del Turismo o Scuola Superiore Commercio Servizi e Professioni, Viale Murillo 17, Milano.

Per iscrizioni: compilare la scheda di iscrizione che trovate sul sito www.unionemilano.it nel "catalogo corsi gratuiti" nell'area "**Corsi Finanziati da EBiTer Milano**". **Al medesimo indirizzo sono disponibili i programmi completi.** Tutti gli appuntamenti formativi sono presenti anche nella sezione eventi della pagina Facebook dell'Area Formazione di Confcommercio Milano:

<https://www.facebook.com/FormazioneConfcommercioMi/>

Per informazioni: Direzione R.U. Area Formazione Tel. 02.7750.677-688

08/05/2017 Lingua inglese: Livello pre-intermedio B1 - Docente: Eliane Nortey

Le aziende del terziario assumono sempre più una dimensione internazionale, sia in termini di localizzazione del mercato, sia per provenienza dei fornitori, sia, infine, perché hanno legami organizzativi e statutari con sedi collocate al di fuori del territorio nazionale. Obiettivo di questi corsi è trasmettere ai partecipanti le competenze, ai vari livelli, per comunicare con i clienti e i colleghi stranieri.

Durata: 15 ore - **Calendario:** 8-15-22-29 maggio e 5 giugno 2017 ore 9.00 - 12.00 – **Sede:** Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo

10/05/2017 Gestire l'aggressività dei clienti e le situazioni di pericolo - Docenti: M. Scotti e G. Bertoncini

Quando si lavora a diretto contatto con il pubblico, che si tratti del settore della vendita al dettaglio o ricettivo, la situazione più difficile da gestire è quella con un cliente verbalmente aggressivo o furioso o, anche se meno frequente, quando si subisce un'aggressione fisica.

L'escalation che si innesca in presenza di un cliente aggressivo e violento può avere conseguenze anche gravi sulle persone e per l'azienda. Il personale deve essere pronto a reagire nel modo giusto, riconoscere le situazioni che possono portare aggressività ed evitare reazioni che inneschino azioni incontrollabili.

Il percorso formativo fornirà le tecniche di prevenzione di comportamenti non adeguati, i partecipanti acquisiranno consapevolezza dei meccanismi che inducono a reazioni aggressive e saranno in grado di affrontare le situazioni più difficili. Saranno illustrate anche alcune tecniche di difesa personale. L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti strumenti utili anche nella vita quotidiana.

Durata: 12 ore - **Calendario:** 10, 25 maggio e 8 giugno 2017 ore 9.00-13.00 – **Sede:** Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo

11/05/2017 Pensare come un mago per comunicare in maniera efficace – Docente: Marco Marazza

Il Pensiero Illusionistico è un potente strumento di problem solving: consente di affrontare problemi e situazioni professionali, e non solo, con straordinaria efficacia, anche laddove le consuete metodologie sono di poco aiuto.

Il corso è una vera e propria scuola di prestigiazione, saper eseguire con successo un gioco di prestigio significa apprendere molto riguardo ai linguaggi non verbali, il controllo dell'attenzione, la gestione dello stress, la comunicazione interpersonale e di massa ed il problem solving.

Durata: 16 ore - **Calendario:** 11 e 18 maggio dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Scuola Superiore CTSP

17/05/2017 La fatturazione elettronica tra privati B2B – Docenti: Matteo Senna e Gianluca Forti

Il corso illustrerà i vantaggi della fatturazione elettronica: validazione automatica, prova di consegna, tempi di controllo e di pagamento più rapidi; le modalità di approccio e gli strumenti per affrontare la problematica in base alle caratteristiche della fornitura, ai numeri e del sistema informativo del fornitore; la valutazione di un sistema di servizio offerto da un intermediario. Gli argomenti saranno affrontati anche dal punto di vista tecnico con l'intervento di un esperto informatico per l'illustrazione del portale multidoc Melograno.

Durata: 12 ore - **Calendario:** 17 – 24 e 31 maggio dalle 9.00 alle 13.00 – **Sede:** Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo

23/05/2017 Spett'attori di conflitto – Docente: Valentina Cagnetta (attrice)

In azienda può essere difficoltoso intervenire direttamente sul conflitto, mentre il teatro, l'opera o il cinema, luoghi di fantasia, possono esemplificare situazioni reali, lasciando maggiore libertà di mettersi in gioco.

Gli obiettivi del corso sono: riconoscere le tipologie di conflitto attraverso l'osservazione e l'utilizzo di alcune tecniche espressivo-teatrali; distinguere tra conflitto distruttivo e conflitto costruttivo; potenziare la mediazione nello scontro tra necessità e bisogni; individuare le vie d'uscita; cercare un incontro tra compromessi e strategie; ascoltare per conoscere e capire; intervenire efficacemente nella gestione dei reclami. Il corso si rivolge a tutti coloro che sono interessati a migliorare l'aspetto relazionale coi collaboratori e a potenziare lo scambio, la comunicazione e l'ascolto. Saranno utilizzate diverse metodologie didattiche: lezioni interattive, discussioni di gruppo, role playing e improvvisazione teatrale.

Durata: 16 ore - **Calendario:** 23 maggio e 6 giugno dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo

25/05/2017 Mindfulness and empowerment – Docente: Elisabetta Ghezzi

Divenire consapevoli delle proprie dinamiche personali è uno strumento importante per affrontare le situazioni problematiche, anche lavorative, quotidiane. Il corso fornirà ai partecipanti una maggiore capacità di gestire le emozioni e le risposte impulsive e una maggiore consapevolezza e capacità di ricercare risposte alternative e creative.

Durata: 16 ore - **Calendario:** 25 e 31 maggio dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Scuola Superiore CTSP

12/06/2017 Excel intermedio – Docente: Stefano Valtorta

Scoprire le funzionalità di analisi ed elaborazione dati del foglio elettronico: subtotali, introduzione alle pivot, consolida dati, gestione grafici, creazione file di alto impatto, introduzione alle funzioni di ricerca e riferimento.

Durata: 16 ore - **Calendario:** 12 e 19 giugno 2017 ore 9.00-18.00 – **Sede:** Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo

13/06/2017 Marketing virale – Docente: Stefania Boleso

Attenzione, Interesse, Desiderio, Azione (AIDA): queste le fasi che attraversa un consumatore prima di procedere con l'acquisto. Come si può catturare la sua attenzione in maniera differente per far sì che nel momento della scelta si orienti sul nostro prodotto/servizio o addirittura si trasformi in un ambasciatore della nostra marca e ci aiuti a mettere in moto il passaparola e a scatenare la cosiddetta "viralità"? Crowdsourcing, Content Marketing, operazioni con Influencer e attività di Buzz Marketing sono solo alcuni degli strumenti e delle tecniche presentati nel corso.

Durata: 8 ore - **Calendario:** 13 giugno dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Scuola Superiore CTSP

14/06/2017 Negoziazione on stage: tecniche teatrali per la negoziazione efficace – Docente: G. Candido

Con gli obiettivi di comprendere i fattori di successo della trattativa, sviluppare atteggiamenti positivi nella conduzione di trattative e definire strumenti e metodologie di lavoro per condurre trattative di successo, il corso si rivolge a manager, quadri, responsabili, professional, consulenti ed operatori economici, funzionari di vendita e quanti sono interessati a sviluppare e migliorare le proprie capacità di negoziazione. La metodologia didattica prevede esercizi di improvvisazione teatrale (teatro d'impresa) che permetteranno ai partecipanti di esplorare gli aspetti psicologici e motivazionali critici nella conduzione di una trattativa di successo.

Durata: 16 ore - **Calendario:** 14 e 21 giugno dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Scuola Superiore CTSP

15/06/2017 La gestione dello stress – Docente: Giovanna Antonietti

Oggi giorno la vita di tutti noi a casa, al lavoro e persino nel tempo libero, è spesso caratterizzata da fretta e concitazione. Spesso la tensione, che si accumula senza che ne siamo consapevoli, dà origine anche a rigidità corporee che nel tempo possono generare dolori muscolari o di schiena. Tutto ciò vale, a maggior ragione, per coloro che svolgono attività sedentarie a causa della immobilità prolungata della postura. Inoltre il nervosismo ci rende meno disponibili nei confronti degli altri, familiari, amici, colleghi, clienti: la conseguenza è una minor efficacia della nostra comunicazione che in molti casi sfocia in conflitti veri e propri.

L'approccio didattico è innovativo: integra, in continua alternanza, le tradizionali attività d'aula (lezioni teoriche, esercitazioni pratiche e role-play) con attività corporee indoor, utilizzando il Metodo Feldenkrais®. Questo approccio è un efficace strumento di consapevolezza per migliorare, oltre ai dolori muscolo-scheletrici che spesso affliggono le persone in azienda, anche il controllo emotivo, la lucidità mentale e il ben-essere psicofisico. I vantaggi dell'applicazione del metodo sono velocemente riscontrabili in termini di performance, leadership personale, efficacia comunicativa, miglioramento delle relazioni interpersonali e gestione dello stress.

Durata: 16 ore - **Calendario:** 15 e 22 giugno dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo

20/06/2017 Problem solving – Docente: Elisabetta Ghezzi

Una delle criticità in cui si incorre molto frequentemente quando ci si trova di fronte ad una situazione problematica è quella di tentare soluzioni senza prima aver pensato ad una strategia efficace. Come se non bastasse, le tentate soluzioni fallimentari diventano le uniche azioni che si attivano e si mantengono, anche se non producono alcun risultato.

Durata: 16 ore - **Calendario:** 20 e 27 giugno dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Scuola Superiore CTSP

20/06/2017 Public Speaking e Presentation Skills: come effettuare una brillante presentazione (in italiano) -

Docenti: Stefano Valtorta e Angelo Della Vedova

Un corso essenziale, in tre giornate, tenuto da due docenti di grande esperienza aziendale (uno esperto di comunicazione, l'altro di office automation), per imparare a comunicare in maniera più consapevole ed efficace davanti ad un pubblico e a creare, senza sforzi eccessivi ed ingente investimento di tempo, slideshow di grande impatto per supportare la propria esposizione.

Durata: 24 ore - **Calendario:** 20, 21 giugno e 14 luglio dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo

28/06/2017 Lo spirito commerciale - Il potere del linguaggio umoristico nella vendita – Docente: Valentina Cagnetta (attrice)

Il corso si propone di "giocare" con l'umorismo e con il paradosso per ricercare e sperimentare il cambiamento negli approcci comunicativi. E' rivolto in particolare a chi, occupandosi di vendite, deve acquisire strumenti utili ad entrare in sintonia con il cliente in modo rapido ed efficace. I principali obiettivi sono riconoscere ed utilizzare forme espressive diverse nella relazione, esercitare l'empatia attraverso il sorriso e la condivisione, apprendere nuove tecniche rompi-ghiaccio per facilitare la fase di warm up e superare le obiezioni e i blocchi nel processo di vendita attraverso la comicità.

Durata: 8 ore - **Calendario:** 28 giugno dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo

30/06/2017 La padronanza di sé nel gestire il ruolo: sviluppare benessere personale e organizzativo –

Docente: Damiana Covelli

La presenza a quel che facciamo, sapendo dare il meglio di sé, coniugando efficacia professionale e benessere personale è strettamente connessa a una serie di fattori cognitivi, psicologici, emotivi. Essere "presenti a sé", capaci di padronanza di sé, non dobbiamo essere incapaci da emozioni che, se non riusciamo a gestire, compromettono la possibilità di essere aperti e competenti nei confronti dei problemi e delle sfide, nonché nei confronti degli altri. Lavorare con competenza implica anche la capacità apprendibile, e in continua possibile evoluzione, di agire con intelligenza emotiva, fondata su componenti personali (consapevolezza e padronanza di sé e motivazione) e su componenti sociali (empatia e abilità nelle relazioni interpersonali).

In situazioni di crescente complessità, legata alle istanze di cambiamento continuo e a sollecitazioni sempre più rapide e spesso sfidanti, la capacità di padronanza di sé diviene punto cruciale sia per l'efficacia lavorativa sia per il benessere personale, tassello fondante del benessere organizzativo. Se la padronanza di sé è debole, il rischio di agire più in modo reattivo ed impulsivo può danneggiare l'efficacia lavorativa e le relazioni, poiché si tende ad agire affrettatamente, senza considerare appieno le conseguenze dell'agire.

Possedere un alto livello di padronanza di sé significa saper mantenere la calma anche sotto pressione e restare produttivo e concentrato sul compito, capace di reindirizzare le emozioni verso risposte positive ed appropriate.

Durata: 8 ore - **Calendario:** 30 giugno dalle 9.00 alle 18.00 – **Sede:** Scuola Superiore CTSP

La Sicurezza in azienda – Sede: Capac-Politecnico del Commercio e del Turismo (se non diversamente indicato)

(Corsi obbligatori secondo il Decreto Legislativo 81/08 e Accordo Conferenza Permanente Stato/Regioni)

Calendario e durata	Titolo	Calendario e durata	Titolo
02/05/17 dalle 9.00 alle 18.00** (8h)	Aggiornamento antincendio alto rischio	07/06/17 dalle 8.30 alle 13.30* (5h)	Aggiornamento antincendio medio rischio
04/05/17 dalle 9.00 alle 13.00 (4h)	Antincendio basso rischio	13/06/17 dalle 9.00 alle 18.00 (8h)	Aggiornamento RLS
11/05/17 dalle 9.00 alle 13.00 (4h)	Formazione generale sicurezza	14/06/17 dalle 9.00 alle 18.00, 15/06 dalle 9.00 alle 13.00 (12h)	Primo Soccorso
11/05/17 dalle 14.00 alle 18.00 (4h)	Formazione specifica sicurezza	15/06/17 dalle 14.00 alle 18.00 (4h)	Aggiornamento Primo Soccorso
16/05/17 dalle 9.00 alle 18.00* (8h)	Antincendio medio rischio	29/06/17 dalle 9.00 alle 13.00 (4h)	Formazione generale sicurezza
18/05/17 dalle 9.00 alle 16.00 (6h)	Aggiornamento RSPP basso rischio	29/06/17 dalle 14.00 alle 18.00 (4h)	Formazione specifica sicurezza
25/05/17 dalle 9.00 alle 18.00 (8h)	Formazione Preposti	05/07/17 dalle 9.00 alle 16.00 (6h)	Aggiornamento formazione specifica sicurezza (basso rischio)
31/05/17 dalle 9.00 alle 16.00 (6h)	Aggiornamento Preposti		

**c/o Hotel Abacus Sesto FS

*c/o MR Global Service Fire – Via Morghen 20 Milano



@FormazioneConfcommercioMi

