



fondo
sociale europeo



CATALOGO FORMAZIONE CONTINUA AD INIZIATIVA INDIVIDUALE 2017/2018

*Percorsi formativi co-finanziati da Città Metropolitana di Torino – FSE
Anno 2018/2019*

La data di inizio corsi è subordinata all'assegnazione dei voucher da parte della Città Metropolitana

• Corsi di lingua straniera commerciale

Rivolti principalmente a chi deve essere in grado di utilizzare in maniera fluente ed efficace l'idioma nella quotidianità lavorativa, i corsi sono concepiti per coniugare le esigenze tecnico-linguistiche e comunicative in un'ottica interculturale: operare con un partner straniero presuppone infatti sia la padronanza linguistica sia la conoscenza della cultura di appartenenza. Sulla base delle conoscenze grammaticali già possedute, l'obiettivo dei corsi è quello di sviluppare una più ampia capacità di espressione soprattutto per quanto concerne la comunicazione verbale, con attenzione alla terminologia professionale, in particolare per l'organizzazione di incontri e discussioni, negoziazioni, comunicazioni telefoniche, accoglienza di clienti stranieri.

Sono previsti test di ingresso utili alla composizione di gruppi-classe per livelli omogenei. I livelli sotto indicati – richiesti in ingresso ai corsi - fanno riferimento alla classificazione definita nel Portfolio Europeo delle Lingue.

Durata 60 ore - una volta a settimana - ore 18-20

Costo complessivo € 660 - quota a carico partecipante € 198

Lingue e livelli proposti:

○ **Lingua inglese – Livelli:**

(A1) elementare

(B1) intermedio

(C1) avanzato

(A2) pre-intermedio

(B2) post-intermedio

○ **Lingua francese – Livelli: (A1) elementare - (B1) intermedio – (B2) post-intermedio**

○ **Lingua tedesca – Livelli: (A1) elementare - (B1) intermedio**

○ **Lingua spagnola – Livello: (B1) intermedio**

in collaborazione con:



per una crescita intelligente,
sostenibile ed inclusiva

www.regione.piemonte.it/europa2020

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FSE

• Elementi di import export

La crescita dei mercati a livello mondiale ha profondamente cambiato le strategie e le scelte aziendali di internazionalizzazione, portando anche le piccole e medie imprese non solo a doversi confrontare e stare al passo con i mercati vicini, ma a prendere in considerazione anche aree più lontane e spesso non semplici da approcciare. L'import export di beni e servizi è caratterizzato da complesse problematiche di carattere amministrativo e procedurale ed è costantemente soggetto a nuove normative spesso di difficile interpretazione. E' assai importante dunque che le aziende si mantengano costantemente aggiornate e si avvalgano della collaborazione di personale adeguatamente formato sulla materia.

Il corso si rivolge a personale operante (o che desidera operare) in aziende di produzione, commercializzazione, import-export di varia dimensione, che debba iniziare ad occuparsi di gestione amministrativa delle vendite, dall'acquisizione degli ordini alla consegna dei beni, al pagamento delle fatture. Prevede l'analisi dei principali adempimenti e procedure amministrative che emergono nella compravendita internazionale, con particolare riferimento ad aspetti quali: problematiche legali e contrattuali, trasporto e consegna delle merci, normativa fiscale e doganale, assicurazione, incasso senza rischi, strumenti agevolati per finanziare e smobilizzare i crediti all'esportazione.

Durata 46 ore - una volta a settimana - ore 18-20

Costo complessivo del corso € 506 - quota a carico partecipante € 151,80

• Redazione del piano commerciale : dalla strategia all'operatività

La pianificazione commerciale opera a due livelli, strategico ed operativo, consequenziali tra loro e necessari entrambi ad una buona operatività sul mercato. Attraverso la pianificazione strategica (o "marketing strategico") le aziende, dopo aver valutato l'ambiente esterno, con le opportunità e le minacce che rappresenta, definiscono la direzione e le finalità verso cui muoversi, i mercati in cui operare, le risorse e le competenze disponibili finanziarie, produttive, tecnologiche, di personale. Il piano operativo di marketing punta ad ottimizzare volumi di fatturato e margini operativi, scelte di penetrazione in specifici mercati o di lancio di nuovi prodotti, come contrastare concorrenti pericolosi o migliorare la distribuzione. La gestione operativa, se non è supportata da un indirizzo strategico, rischia di ridursi ad un "navigare a vista", cogliendo le opportunità che via via si presentano, ma senza tuttavia conseguire risultati soddisfacenti e duraturi.

Il corso prevede l'analisi delle principali tecniche per la ricerca di nuovi mercati ed il potenziamento di quelli già avviati. Gli allievi avranno la possibilità di approfondire e sperimentare tecniche per l'analisi del mercato, della concorrenza, dei punti di forza e di debolezza del proprio prodotto/servizio, dei costi e dei criteri per la determinazione dei prezzi di vendita, per l'individuazione e segmentazione della clientela e le previsioni di vendita.

Durata 40 ore - una volta a settimana - ore 18-20

Costo complessivo del corso € 440 - quota a carico partecipante € 132

• Costruzione, gestione e sviluppo della relazione col cliente

Imparare a gestire le relazioni in modo strategico, è una competenza chiave per raggiungere performance professionali elevate in ambiti commerciali e di vendita. Chi ricopre un ruolo commerciale e/o di vendita ha infatti come principale obiettivo l'individuazione, lo sviluppo e il mantenimento dei rapporti con i clienti nel tempo. Conoscere il comportamento del cliente è anticiparne i bisogni. Lavorare in ottica di cura del cliente comporta un aumento della qualità del servizio, che è una delle motivazioni fondamentali per le quali un potenziale cliente opta per un determinato prodotto/servizio.

Il corso mira ad affrontare e approfondire gli strumenti e le strategie di comunicazione e di gestione del cliente: creare le condizioni necessarie per una buona comunicazione focalizzata su come entrare in empatia, limitare al massimo gli errori e le possibilità di incomprensione facendo leva sulle differenze culturali, gestire obiezioni e reclami, monitorare la soddisfazione del cliente.

Durata 40 ore - una volta a settimana - ore 18-20



Costo complessivo del corso € 440 - quota a carico partecipante € 132

- **E-commerce : problematiche delle vendite on -line**

La rete oggi è un vero e proprio mercato dove vendere prodotti e stringere nuovi contatti. Con l'e-commerce anche una piccola azienda, con un budget non troppo impegnativo, può realizzare una strategia di marketing mirata e iniziare a vendere online. Internet permette di rintracciare il cliente in modo sempre più preciso: molti sono gli strumenti di analisi che permettono di ottimizzare la propria posizione sui motori di ricerca e di raggiungere un preciso target. Forum tematici, blog e social network, inoltre, possono contribuire fortemente alla valorizzazione dell'immagine aziendale e della "brand reputation". Vanno tuttavia analizzati anche i rischi ai quali si può andare incontro utilizzando un tale sistema di transazione commerciale. Quello della sicurezza è il problema cardine: accesso alla rete, protezione dei dati, gestione dei pagamenti, protezione da frodi, tutela del consumatore. Vanno valutate attentamente anche le problematiche di carattere legislativo, logistico, doganale e fiscale. Vendere in Italia o nei paesi dell'UE non è certamente la stessa cosa che vendere in paesi lontani o in aree difficili. In determinati paesi l'importazione di alcuni beni è soggetta a particolari autorizzazioni, certificazioni, dazi o limitazioni di vario genere.

Il corso intende offrire una panoramica il più ampia possibile delle problematiche che vanno affrontate prima di avviare un'attività di e-commerce (normativa civilistica e fiscale del commercio on-line, tecniche di networking, elementi di sicurezza informatica, documenti della compravendita e tecniche di incasso on-line) e si rivolge a personale operante (o interessato ad operare) in aziende di produzione, commercializzazione, import-export, che desiderano implementare soluzioni di sviluppo del business e delle vendite on-line.

Durata 38 ore - una volta a settimana - ore 18-20

Costo complessivo del corso € 418 - quota a carico partecipante € 125,40

- **Europrogettazione: dall'idea al budget**

L'Unione Europea stanziava fondi in ogni settore (dall'agricoltura al turismo, dall'industria alla cultura, dall'innovazione tecnologica all'innovazione sociale) a cui possono accedere, tramite bando, piccole e medie imprese, enti pubblici, associazioni non profit. Essendo sovvenzioni a fondo perduto, questi fondi sono sottoposti a norme e procedure rigorose per assicurare un utilizzo efficace ed efficiente.

Per aggiudicarsi il finanziamento di un progetto occorrono conoscenze tecniche di redazione e presentazione delle proposte perché la formulazione dell'idea progettuale deve adattarsi alle specifiche esigenze tecniche ed economiche del bando e alle richieste della programmazione predefinita dal committente.

Rivolto a personale operante in aziende, organizzazioni o enti pubblici o privati, profit o non profit, il corso intende fornire strumenti e metodologie di approccio ai fondi europei diretti e indiretti per orientarsi e districarsi con successo nella complessità dei programmi esistenti. I contenuti saranno focalizzati sulle varie fasi del processo di sviluppo del progetto: ricerca e analisi del bando, analisi degli stakeholder e costruzione del partenariato; sviluppo dell'idea progettuale e dell'offerta tecnico-economica, pianificazione delle attività, costruzione del budget, valutazione della proposta. Brevi cenni verranno fatti a tecniche e strumenti gestionali e rendicontativi (monitoraggio, controllo e reporting) la cui padronanza già in fase progettuale amplifica le opportunità di successo ai fini dell'acquisizione della proposta. Verranno proposti studio di casi, simulazioni e lavori di gruppo dando la priorità ad esempi e documenti tratti da bandi il più possibile coerenti con l'area di provenienza dei partecipanti. E' auspicabile la conoscenza della lingua inglese (capacità di comprensione dei bandi).

Durata 48 ore - una volta a settimana - ore 18-20

Costo complessivo del corso € 528 - quota a carico partecipante € 158,40

- **Gestione risorse umane in azienda : competenze e recruitment**

La globalizzazione, la complessità della società e l'impatto della tecnologia richiedono sempre più la padronanza di un equilibrato mix di competenze tecniche e trasversali nei luoghi di lavoro. A sentire questa necessità non sono più solo le società globali impegnate nella "guerra dei talenti", ma anche le piccole e medie imprese. Fare



una corretta mappatura delle competenze "core" dell'azienda (quelle necessarie e quelle realmente possedute) è il primo passo verso la selezione e l'inserimento di nuovi talenti capaci di creare valore.

Rivolto a imprenditori, responsabili di risorse umane, responsabili d'area e a tutti coloro che nella loro attività hanno l'esigenza di intraprendere processi di reclutamento, selezione, inserimento e gestione di personale. Il corso si pone l'obiettivo di accompagnare i partecipanti dalla fase di valutazione strategica e di definizione degli obiettivi organizzativi alla selezione e inserimento di nuove risorse. Dopo un modulo iniziale di analisi e riflessione sulla stretta interdipendenza tra mission d'impresa e sua struttura organizzativa, ai partecipanti saranno fornite tecniche e strumenti per effettuare analisi dei fabbisogni e mappature delle competenze, attivare strategie di recruiting e selezione di personale adeguate alle necessità e valutare il potenziale dei candidati limitando rischi ed errori, alla luce della normativa di riferimento.

Durata 40 ore - una volta a settimana - ore 18-20

Costo complessivo del corso € 440 - quota a carico partecipante € 132

• Sviluppo di soft skill per la gestione delle risorse umane

La risorsa umana è la più preziosa e strategica tra le risorse aziendali, ma anche la più complessa da gestire. Le persone sono portatrici non solo di competenze, ma anche di caratteristiche personali non negoziabili quali il genere, l'età, il background educativo, etc: il modo in cui sono gestite all'interno di un'organizzazione può creare valore o generare difficoltà. Gestire in modo ottimale il personale ed i gruppi di lavoro è un compito difficile che richiede un equilibrato e variegato mix di soft skill (competenze manageriali, relazionali e negoziali).

Rivolto a chi si occupa di sviluppo di risorse umane, conduce gruppi di lavoro o a chi ha interesse a potenziare le proprie capacità manageriali. Il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti una panoramica completa di tecniche e strumenti in tema di gestione delle risorse umane, con particolare riguardo ad aspetti quali: l'ascolto attivo e stili comunicativi, l'analisi del clima organizzativo e la creazione di un ambiente relazionale costruttivo, la formazione delle dinamiche di gruppo e la loro gestione, la prevenzione e gestione dei conflitti, gli stili di leadership e i sistemi incentivanti, il diversity management come tecnica gestionale di valorizzazione delle differenze in azienda.

Durata 36 ore - una volta a settimana - ore 18-20

Costo complessivo del corso € 396 - quota a carico partecipante € 118,80

NB - Le quote a carico partecipante indicate corrispondono al 30% del valore del corso

Destinatari dei voucher

1. Diplomatici/laureati **occupati** domiciliati in Piemonte, dipendenti di imprese/enti (sia privati sia pubblici), con contratti a tempo indeterminato, determinato, part-time, personale inserito nelle tipologie contrattuali ad orario ridotto, modulato o flessibile, a progetto e di apprendistato così come previsto dal d.lgs. 10/9/2003 n. 276
2. Lavoratori **percettori di ammortizzatori sociali** in costanza di rapporto di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 148/2015 (beneficiari di trattamento di integrazione salariale)
3. **Lavoratori autonomi** titolari di partita Iva
4. **Professionisti iscritti ad albi/ordini, agenti e titolari di PMI** (esclusivamente se: titolari di imprese individuali o soci illimitatamente responsabili), inclusi i **coadiuvanti, localizzati sul territorio della Città Metropolitana di Torino**, previa registrazione all'interno dell'Anagrafe Regionale della formazione professionale (<http://extranet.regione.piemonte.it/fpl/index.html>).



Il Centro Estero per l'Internazionalizzazione scpa è accreditato presso la Regione Piemonte per le attività di formazione

Costi

La Città Metropolitana di Torino assegna ai lavoratori interessati, appartenenti alle categorie sopra indicate, *fino ad esaurimento delle dotazioni previste per ciascuna categoria*, **voucher di partecipazione per un valore massimo complessivo non superiore a Euro 3.000,00 pro capite, nel periodo 2017-2019**, utilizzabili presso i soggetti erogatori delle attività a Catalogo, a parziale copertura (max. 70%) dei costi ad esse relativi.

In caso di voucher di tipo “aziendale” (nel caso di destinatari di cui al punto 1. la cui iscrizione venga richiesta dal proprio datore di lavoro - limitatamente alle imprese di Torino e provincia – e dei destinatari di cui al punto 4.) la copertura del voucher varia a seconda della dimensione aziendale: 70% per micro e piccole imprese, 60% per medie imprese, 50% per grandi imprese).

La rimanente quota è interamente a carico degli interessati (in caso di voucher “individuale”) o delle aziende (solo per i voucher “aziendali”).

Nel caso di lavoratori con ISEE minore o uguale a € 10.000, che presentino richiesta a titolo “individuale” il buono può corrispondere al 100% del costo del corso.

Tutte le altre categorie di destinatari non beneficiari di voucher possono aderire pagando il costo complessivo del corso.

Sede, orari e periodo di realizzazione

Le lezioni si svolgono presso la sede del Centro Estero:

- **sino al 31/12/2018: C.so Regio Parco 27, Torino**
- **dal 1/1/2019: Via Nizza 262/56, Torino**

**NUOVA SEDE
Zona LINGOTTO
da gennaio 2019**

I giorni di lezione sopra riportati sono puramente indicativi e potranno subire variazioni per motivi organizzativi.

Orario: **dalle 18 alle 20**, con lezioni una volta a settimana

Periodo: **novembre 2018 – luglio 2019**. Il calendario delle lezioni verrà personalizzato per ciascun gruppo-classe. Sono previste pause e sospensioni in concomitanza con le principali festività.

La frequenza è obbligatoria per almeno 2/3 delle ore di corso.

E' prevista una verifica finale per il rilascio di un attestato di validazione delle competenze.

Modalità di iscrizione

L'iscrizione può essere effettuata inviando a mezzo fax o per e-mail ai riferimenti in calce, la scheda di iscrizione debitamente compilata e sottoscritta.



I corsi sono riservati a **min 8 - max 15 partecipanti** (per i corsi di lingue il max è 12) e possono essere attivati in più edizioni al raggiungimento del numero minimo di adesioni, che vengono accettate secondo l'ordine di arrivo.

Il Ceipiemonte provvederà alla stampa del **modulo di richiesta voucher** che andrà **firmato in originale** dal partecipante e completato con una **marca da bollo da € 16,00**. Il partecipante dovrà inoltre consegnare **fotocopia della carta di identità, del codice fiscale e di un cedolino-paga e/o altra documentazione atta a dimostrare il possesso dei requisiti per la richiesta del voucher**.

Il **pagamento** della quota a carico del partecipante andrà effettuato esclusivamente a mezzo bonifico bancario (per i voucher "individuali" dal conto corrente personale del partecipante – per i voucher "aziendali" dal conto corrente intestato all'impresa), **dopo l'assegnazione del voucher** da parte della Città Metropolitana e **prima** dell'inizio del corso.

INFORMAZIONI

CENTRO ESTERO PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE SCPA

C.so Regio Parco 27 – 10152 Torino

Fax 011/696 54 56 - www.centroestero.org

Maddalena Covello – Stefania Soi – Simonetta Verona

Tel. 011/67 00. 669 – 615 - 648 - fci@centroestero.org

