

Compliance & Soft Skills

Catalogo corsi



Sommario

Compliance	4
Il D. Lgs. 231/01 - La responsabilità amministrativa delle persone giuridiche – Parte normativa generale (Focus industria/Focus servizi)	4
Protezione e sicurezza dei dati personali - Privacy e nuovo GDPR - 1 h / Interattività bassa	5
Protezione e sicurezza dei dati personali - Privacy e nuovo GDPR - 2 h / Interattività alta (ITA/DEU)	6
Protezione e sicurezza dei dati personali - Privacy e nuovo GDPR - 2 h e 45 / Interattività media	7
Anticorruzione e trasparenza.....	8
Procedura di Whistleblowing per la gestione di segnalazioni	9
Smartworking e Sicurezza sul lavoro	10
Smartworking – Vademecum di Cyber Security.....	11
Cybersecurity	12
I fondamentali della sicurezza online/Online Security Fundamentals (ITA/ENG).....	12
Come proteggersi dagli attacchi di phishing/How to protect yourself against phishing attacks (ITA/ENG).....	13
Come proteggere i tuoi dati /How to protect your data (ITA/ENG).....	14
Cos'è il Social Engineering? /What is social engineering? (ITA/ENG)	15
Come non abboccare al phishing/Spot the Phish (ITA/ENG).....	16
Cybersecurity – pacchetto completo: riconosci e gestisci le minacce online	17
Cyber Security (ITA/DEU).....	18
Data Breach	19
NIS 2 Cybersecurity Compliance	20
Finance	22
Il Controllo Budgetario	22
Soft Skills	23
Flessibilità relazionale e intelligenza emotiva/Relational flexibility and emotional intelligence (ITA/ENG).....	23
Gestione del disaccordo/Disagreement management (ITA/ENG).....	25
Nozioni base sulla diversità: i fondamentali.....	27
Riconoscere e superare i pregiudizi	28
Coltivare diversità, inclusione e appartenenza al lavoro.....	29
Diversità, equità e inclusione nella genitorialità aziendale	30

Prevenzione di molestie e discriminazione sul lavoro.....	31
Pacchetto Office.....	33
Office – Excel	33
Office – Word.....	36
Office – Power Point	38
Leadership e team.....	40
Resolving conflict with coworkers/Risolvere i conflitti coi colleghi (ENG/presto in ITA)	40
Gestione del tempo e delega	41
Problem Solving.....	43
Performance management/Gestione delle performance (ENG/presto in ITA).....	44
Overcoming common challenges of remote managers/Superare le sfide comuni nel lavoro da remoto (ENG/ presto in ITA)	45
5 leadership styles to influence a team/5 stili di leadership per influenzare un team (ENG/ presto in ITA).....	46
Effective feedback strategies/Strategie efficaci di feedback (ENG/ presto in ITA).....	47
Resolving conflict/ Risolvere i conflitti (ENG/presto in ITA).....	48
A guide to mentoring others/Guida per fare da tutor (ENG/ presto in ITA).....	49
Crisis management/Gestione delle crisi (ENG/presto in ITA).....	50
Leading with emotional intelligence/Guidare con l'intelligenza emotiva (ENG/ presto in ITA) ..	51
The 4 stages of Team Development/I 4 step dello sviluppo team (ENG/presto in ITA).....	52
The art of managing up/L'arte della collaborazione (ENG/presto in ITA)	53
Leading through difficult times/Guidare un'azienda in tempi difficili (ENG/presto in ITA).....	54
A guide to managing remote teams/Guida per gestire team da remoto (ENG/presto in ITA)....	55
Risorse Umane	56
Addestramento sulla prevenzione della molestia sessuale/Sexual harassment prevention training (ITA/ENG)	56
Sexual Harassment Training for Employees and Managers (ENG).....	57
Come iniziare nel settore delle Risorse Umane/Getting Started in Human Resources (ITA/ENG)	58
7 types of interviews and how to use them (ENG)	59
La parità di genere: un approccio pratico/ Gender Equality: a practical approach (ITA/ENG)...	60
Guida pratica alla sostenibilità ambientale/Practical guide to environmental sustainability (ITA/ENG)	62
Project Management	63

Le basi del Project Management/Project Management 101 (ITA/ENG).....	63
Introduzione alla gestione dei progetti / Getting Started With Project Management (ITA/ENG)	64
Padroneggiare i framework di gestione dei progetti/Master project management frameworks (ITA/ENG).....	65
Migliora le tue capacità di gestione dei progetti/Improve your project management skills (ITA/ENG).....	66
La pianificazione nel project management	67
Customer Service, Marketing	68
Il servizio post-vendita: la gestione dei conflitti e dei reclami	68
Il servizio clienti - Le regole per una buona vendita	69
Handling difficult customer service scenarios/Customer service: gestire scenari difficili (ENG/presto in ITA).....	70
Customer service fundamentals/I fondamentali del servizio clienti (ENG/ presto in ITA).....	71
Working with upset customers/Lavorare con clienti arrabbiati (ENG/ presto in ITA)	72
Managing a customer service team/Gestire un team di servizio clienti (ENG/presto in ITA)	74
Managing a successful contact center/Gestire un call center di successo (ENG/ presto in ITA)	75
Marketing fundamentals – getting started guide/I fondamentali del marketing – guida per iniziare (ENG/presto in ITA).....	76
4 essential customer service skills/4 competenze essenziali nel servizio clienti (ENG/ presto in ITA).....	77
A guide to content marketing/Guida al content marketing (ENG/ presto in ITA).....	78

Compliance

Il D. Lgs. 231/01 - La responsabilità amministrativa delle persone giuridiche – Parte normativa generale (Focus industria/Focus servizi)

Durata

50 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base sulla parte normativa generale relativa al D. Lgs. 231/01, con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

MODULO 1 - Introduzione al D.Lgs. 231/2001

1. Responsabilità dell'ente
2. Campo di applicazione
3. Soggetti responsabili

MODULO 2 - I “reati presupposto” più rilevanti per il settore di riferimento

1. Conseguenze per l'ente
2. Sanzioni applicabili

MODULO 3 - Esclusione di responsabilità

1. Cause di esclusione
2. Misure

MODULO 4 - Organismo di Vigilanza

MODULO 5 - Whistleblowing

Eventuali contenuti aggiuntivi

È possibile integrare il corso con una parte personalizzata (ca.15 slides) riguardante:

1. Il Modello Organizzativo
2. Il Codice Etico
3. Le specifiche dell'Organismo di Vigilanza specifici dell'Azienda

Per questa parte specifica è necessario contattare Gesta per una quotazione specifica.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Protezione e sicurezza dei dati personali - Privacy e nuovo GDPR - 1 h / Interattività bassa

Durata

60 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base in tema di Regolamento europeo sulla privacy e la protezione dei dati personali, con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

1. Definizioni
2. Evoluzione normativa
3. Principi applicabili
4. Classificazione e categorie particolari di dati
5. Reati e condanne pensali
6. Trattamento dei dati
7. Figure coinvolte e ruoli
8. Autorità di controllo
9. Informativa
10. Consenso
11. Diritti dell'interessato
12. Misure di sicurezza
13. Sanzioni

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Protezione e sicurezza dei dati personali - Privacy e nuovo GDPR - 2 h / Interattività alta (ITA/DEU)

Durata

120 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base in tema di Regolamento europeo sulla privacy e la protezione dei dati personali, con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

1. Definizioni
2. Evoluzione normativa
3. Principi applicabili
4. Classificazione e categorie particolari di dati
5. Reati e condanne pensali
6. Trattamento dei dati
7. Figure coinvolte e ruoli
8. Autorità di controllo
9. Informativa
10. Consenso
11. Diritti dell'interessato
12. Misure di sicurezza
13. Sanzioni

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento dei test intermedi e finale.

Protezione e sicurezza dei dati personali - Privacy e nuovo GDPR - 2 h e 45 / Interattività media

Durata

165 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base in tema di Regolamento europeo sulla privacy e la protezione dei dati personali, con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

1. Definizioni
2. Evoluzione normativa
3. Principi applicabili
4. Classificazione e categorie particolari di dati
5. Reati e condanne pensali
6. Trattamento dei dati
7. Figure coinvolte e ruoli
8. Autorità di controllo
9. Informativa
10. Consenso
11. Diritti dell'interessato
12. Misure di sicurezza
13. Sanzioni

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale.

Anticorruzione e trasparenza

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base in tema di etica, legalità e prevenzione della corruzione, e le conoscenze specifiche sulla relativa gestione nel contesto aziendale, con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

MODULO 1 - Anticorruzione e trasparenza

1. D.Lgs. 231/01
2. La responsabilità dell'ente
3. Formazione specifica e continua

MODULO 2 - Il reato di corruzione privata

1. Ratio della norma e campi di applicazione
2. L. 190/2012
3. Corruzione tra privati
4. Ratio incriminatrice della norma
5. Contesti aziendali potenzialmente a rischio
6. Esempi

MODULO 3 - Misure aziendali

1. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo
2. Il Codice Etico
3. L'Organismo di Vigilanza
4. La Formazione

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento dei test intermedi e finale.

Procedura di Whistleblowing per la gestione di segnalazioni

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base in tema di Whistleblowing ed esempi sulla relativa procedura di applicazione e gestione nel contesto aziendale, con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

1. Definizione
2. Oggetto della procedura
3. Modalità di segnalazione
4. Procedura interna di segnalazione

Attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente dalla piattaforma.

Smartworking e Sicurezza sul lavoro

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base sugli aspetti di Sicurezza sui luoghi di lavoro relativi allo Smartworking, con possibilità di elaborare la procedura aziendale specifica applicata e con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

PARTE GENERALE

MODULO 1 - Cos'è lo smartworking

1. Il telelavoro
2. Il lavoro "agile"
3. Lavoro "agile": i riferimenti alla sicurezza sul lavoro
4. Art. 22 Legge 81/2017 Sicurezza sul lavoro
5. Art. 23 Legge 81/2017 Sicurezza sul lavoro

MODULO 2 - Salute e Sicurezza

1. Quadro di riferimento
2. Contenuti minimi dell'informativa
3. Altre indicazioni

PARTE SPECIFICA

MODULO 3 - Procedura aziendale

Attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente dalla piattaforma.

Smartworking – Vademecum di Cyber Security

Durata

15 minuti

Obiettivi

Quando si lavora da casa, occorre prestare la massima attenzione anche agli aspetti di sicurezza informatica e protezione dei dati legati all'utilizzo dei dispositivi tecnologici a propria disposizione, solitamente smartphone e computer di lavoro, inevitabilmente sempre connessi a Internet. Per diminuire i pericoli basta utilizzare i giusti strumenti e seguire dei semplici consigli. Questo è un breve corso di formazione che riassume cosa fare per lavorare in sicurezza con lo smart working.

Contenuti

1. Vademecum di Cyber Security per lo Smart Working
2. Password – Approfondimento
3. Altri accorgimenti
4. Dispositivi aziendali – Approfondimento
5. Uso dello smartphone - Approfondimento

Attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente dalla piattaforma.

Cybersecurity

I fondamentali della sicurezza online/Online Security Fundamentals (ITA/ENG)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce alcune strategie di base per proteggersi dalle minacce online al fine di salvaguardare reti e dispositivi dai criminali informatici. Suggerisce anche come agire velocemente per circoscrivere il pericolo in caso di attacco.

Contenuti

1. Cos'è la sicurezza informatica?
2. Best practice per navigare in internet in sicurezza
3. Suggerimenti per l'utilizzo sicuro del Wi-Fi pubblico
4. Utilizzo sicuro dei social media
5. Affrontare un incidente in sicurezza
6. Valuta la comprensione
7. Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento dei test intermedi e finale.

Come proteggersi dagli attacchi di phishing/How to protect yourself against phishing attacks (ITA/ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce informazioni sulle caratteristiche degli attacchi di phishing e dà suggerimenti su come prevenire furti e fermare in tempo eventuali malintenzionati.

Contenuti

1. Cos'è il phishing?
2. Proteggere l'email aziendale da eventuali attacchi
3. Prevenire gli attacchi telefonici o phishing
4. Proteggersi dai malware
5. Valuta la comprensione
6. Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento dei test intermedi e finale.

Come proteggere i tuoi dati /How to protect your data (ITA/ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso spiega in cosa consistono i dati riservati, perché è importante tenerli al sicuro e quali sono le best practice di sicurezza essenziali che includono sia il cyberspazio che le strutture fisiche.

Contenuti

1. Cosa sono i dati riservati?
2. Come proteggere le informazioni riservate
3. Creare e gestire password forti
4. Guida all'autenticazione a più fattori
5. Sicurezza dei dispositivi portatili e dei supporti rimovibili
6. Utilizzo della sicurezza fisica per mantenere al sicuro strutture e beni
7. Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al percorso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento dei test intermedi e finale.

Cos'è il Social Engineering? /What is social engineering? (ITA/ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Questo corso fornisce una panoramica di come i "social engineer" sfruttano la psicologia umana per accedere a informazioni sensibili, così come consigli per riconoscere gli attacchi.

Contenuti

1. Cos'è il Social Engineering?
2. Come funziona
3. Come individuare un attacco
4. Tipi di attacco
5. Quiz
6. Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al percorso

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento dei test intermedi e finale.

Come non abboccare al phishing/Spot the Phish (ITA/ENG)

Durata

15 minuti

Obiettivi

In questo mini-corso si spiega come riconoscere un'email di phishing.

Contenuti

1. E-mail di phishing
2. Fatti sul phishing

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al percorso.

Attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente dalla piattaforma.

Cybersecurity – pacchetto completo: riconosci e gestisci le minacce online

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso ha lo scopo di fornire strategie di base su come proteggersi e fermare sul nascere le potenziali minacce.

Contenuti

1. Cos'è la sicurezza informatica?
2. Cos'è il phishing?
3. Proteggersi da virus e malware
4. DoS e DDoS
5. Brute Force
6. Il Social engineering
7. Tipi di attacchi di social engineering
8. Best practice per navigare in sicurezza in internet
9. Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al percorso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento dei test intermedi e finale.

Cyber Security (ITA/DEU)

Durata

60 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base in tema di Cyber Security, con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

MODULO 1 - La Gestione della Sicurezza Informatica

1. Aspetti generali
2. Definizioni
3. Ambiti
4. Contromisure
5. Standard di sicurezza

MODULO 2 - Norme di sicurezza dei sistemi informativi

1. Password
2. Hardware
3. Software
4. E-mail
5. Internet
6. VPN

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Data Breach

Durata

50 minuti

Obiettivi

Tra le minacce più rilevanti in ambito privacy e sicurezza c'è il **Data Breach**, una violazione che può compromettere seriamente l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati aziendali o dei dati trattati. Tale violazione è di solito causata da un incidente di sicurezza – volontario o accidentale – che comporta la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso non autorizzato a dati personali. Secondo il [Regolamento \(UE\) 2016/679 \(GDPR\)](#), ogni organizzazione è tenuta a proteggere i dati personali trattati.

Contenuti

Il corso guida i partecipanti alla scoperta dei seguenti argomenti:

1. Definizione e le tipologie di Data Breach
2. Obblighi previsti dal GDPR e le linee guida europee in materia
3. Principali cause e conseguenze di una violazione dei dati
4. Misure di sicurezza da adottare per prevenire incidenti
5. Procedura di notifica al Garante e agli interessati
6. Esempi concreti, casi studio e verifiche interattive per consolidare l'apprendimento

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

NIS 2 Cybersecurity Compliance

Durata

60 minuti

Obiettivi

Al termine del corso, i partecipanti avranno acquisito una conoscenza completa e operativa del Decreto NIS 2 e saranno in grado di:

1. Individuare con precisione i soggetti obbligati e gli adempimenti richiesti, distinguendo le responsabilità dei diversi ruoli aziendali.
2. Gestire correttamente i nuovi obblighi di risk management, compresi la formazione del personale, la preparazione alla risposta agli incidenti e la gestione delle notifiche obbligatorie.
3. Comprendere le funzioni di vigilanza dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) e il funzionamento del sistema sanzionatorio, molto più stringente rispetto al passato.
4. Tradurre la normativa in azioni concrete, attraverso l'implementazione di misure di sicurezza e policy aziendali mirate, così da prevenire vulnerabilità e ridurre il rischio di pesanti sanzioni.

Contenuti

MODULO 1 – Le finalità del Decreto NIS2 e le principali novità introdotte dalla normativa

1. La direttiva NIS2 e il decreto di recepimento
2. Le novità

MODULO 2 – L'ambito di applicazione e i soggetti NIS2

1. Settori e categorie di soggetti
2. Soggetti essenziali e soggetti importanti
3. Gli altri soggetti essenziali

MODULO 3 – Gli obblighi normativi

1. Organi di amministrazione e direttivi
2. Formazione e consapevolezza
3. Informazione su incidenti e notifiche
4. Importanza del coinvolgimento degli Organi Direttivi
5. Gli obblighi in materia di gestione dei rischi per la sicurezza informatica
6. Approccio multirischio 1
7. Approccio multirischio 2
8. Obblighi di notifica
9. Tempistiche di notifica

MODULO 4 – Gli obblighi di base

1. Gli obblighi di base
2. I requisiti delle misure di sicurezza
3. I documenti

MODULO 5 – La vigilanza di ACN

1. Poteri di vigilanza 1
2. Poteri di vigilanza 2
3. Quantificazione delle sanzioni

4. Misure di esecuzione

MODULO 6 – L'apparato sanzionatorio

1. Effettività, proporzionalità e dissuasività
2. Responsabilità delle persone fisiche, organi di amministrazione e organi direttivi
3. Sanzioni pecuniarie

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Finance

Il Controllo Budgetario

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso, realizzato in collaborazione con [FESTO C.T.E. srl](#), si rivolge a tutti quei soggetti che vogliono approfondire i fondamentali aspetti finanziari maggiormente incidenti sulle dinamiche aziendali: l'obiettivo viene perseguito mediante pillole di contenuti economici che coniugano un percorso formativo approfondito e ricco di esempi con la sintesi e l'efficacia permessa dalle modalità didattiche e-learning.

I partecipanti, al termine del corso, avranno un chiaro quadro d'insieme dell'argomento "Controlling" anche grazie a vari momenti di verifica ed esercitazione che saranno messi a disposizione dei discenti all'interno dei moduli stessi.

Contenuti

MODULO 1: il primo modulo si concentra sugli strumenti utili ad analizzare lo stato di salute dell'azienda e sulle modalità migliori per programmare e valorizzare le attività dei periodi futuri

MODULO 2: il secondo modulo analizza il bilancio aziendale e i documenti che lo compongono, con particolare riguardo al Conto economico e allo Stato Patrimoniale

MODULO 3: il terzo modulo, infine, affronta gli indici di bilancio utili a fornire dati semplici e sintetici della situazione aziendale complessiva congiuntamente al rendiconto finanziario

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al percorso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Soft Skills

Flessibilità relazionale e intelligenza emotiva/Relational flexibility and emotional intelligence (ITA/ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il modello Benziger Thinking Style Assessment (modello BTSA) per l'apprendimento della flessibilità relazionale. Il corso presenta il Benziger Thinking Style Assessment (comunemente chiamato con l'acronimo B.T.S.A.), sviluppato dalla neuroscienziata Katherine Benziger con lo scopo di spiegare il perché le persone tendano a pensare, comunicare e comportarsi in un determinato modo.

Questo corso ti aiuterà a sviluppare:

1. La comprensione dei tuoi punti di forza e delle tue aree di miglioramento
2. La comprensione di stili comunicativi, di pensiero e di azione diversi dai tuoi
3. La definizione di comportamenti da allenare per essere ancora più efficace nella comunicazione quotidiana con diversi tipi di interlocutori

Contenuti

MODULO 1 - Cosa è il modello BTSA

1. Alla consapevolezza della diversità
2. Self-Assessment

MODULO 2 - Scopri la tua preferenza cerebrale

1. Modalità I
2. Modalità II
3. Modalità III
4. Modalità IV
5. Istruzioni per la lettura
6. Riepilogo punteggio
7. Il significato di Dominanza Cerebrale

MODULO 3 - L'evoluzione dello studio del cervello

1. Il significato di Dominanza
2. Quiz sulla dominanza cerebrale
3. Le quattro preferenze

MODULO 4 - Le caratteristiche delle quattro Aree Cerebrali

1. Caratteristiche del Basale Sinistro
2. Caratteristiche del Basale Destro
3. Caratteristiche del Frontale Destro
4. Caratteristiche del Frontale Sinistro
5. Specchietto riepilogativo delle caratteristiche
6. Quiz sulle quattro preferenze

MODULO 5 - Cosa fare con i quattro profili

1. Cosa fare con il Basale Sinistro

2. Cosa fare con il Basale Destro
3. Cosa fare con il Frontale Destro
4. Cosa fare con il Frontale Sinistro
5. Quiz sui quattro profili

MODULO 6 - Action Plan

1. Cosa fare per ampliare la Preferenza Basale Sinistra
2. Cosa fare per ampliare la Preferenza Basale Destra
3. Cosa fare per ampliare la Preferenza Frontale Destra
4. Cosa fare per ampliare la Preferenza Frontale Sinistra

MODULO 7 - Simulazioni - 4 Scenari

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Gestione del disaccordo/Disagreement management (ITA/ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Come gestire i conflitti passando dal disaccordo al confronto costruttivo.

La tua "cassetta degli attrezzi" per la gestione del disaccordo.

Per tante persone, avere una conversazione con qualcuno con cui si è fortemente in disaccordo comporta uno spreco di energia e di tempo e un impatto negativo sulla propria motivazione al lavoro.

Con questo corso ti forniremo una "cassetta degli attrezzi" utile nella gestione del disaccordo, al fine di trasformare le conversazioni difficili in un confronto positivo.

Durante questo corso impareremo le regole per l'impegno e scopriremo le logiche attraverso le quali si può dipanare la matassa del disaccordo e vivere la nostra quotidianità lavorativa con maggiore benessere e attenzione al risultato.

Contenuti

MODULO 1 – I quattro tipi di disaccordo

1. Definizioni e concetti di base
2. Quiz 1

MODULO 2 - La mappa non è il territorio

1. Stereotipi e pregiudizi
2. Il significato di "La mappa non è il territorio"
3. Istruzioni per rendersi infelici
4. Quiz 2

MODULO 3 - Trovare un'intesa più forte grazie al disaccordo

1. I 5 stili di gestione del disaccordo
2. Le regole che favoriscono la chiarezza: i 9 comportamenti assertivi
3. Il potere del sì
4. Sfruttare il "periodo refrattario"
5. Cosa ci vorrebbe per farti cambiare idea?
6. Cosa è il Venting
7. Quiz 3

MODULO 4 - A lezione dai negoziatori

1. Cosa fanno i negoziatori eccellenti?
2. Imparare dai negoziatori di ostaggi
3. Mettere in atto i suggerimenti dei negoziatori di ostaggi
4. Quiz 4

MODULO 5 - Strumenti di azione

1. Come trasformare il disaccordo in un confronto costruttivo
2. Impara ad ascoltare
3. Vai alla ricerca dei quattro accordi
4. Mappa dei comportamenti
5. Quiz 5

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Nozioni base sulla diversità: i fondamentali

Durata

50 minuti

Obiettivi

Il corso mira a fornire una comprensione approfondita dei concetti di diversità, equità e inclusione (DEI) e a sviluppare competenze pratiche per promuovere un ambiente lavorativo e sociale più inclusivo. Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

1. Definire i concetti chiave di diversità, equità e inclusione e comprenderne l'importanza nei contesti professionali e personali.
2. Riconoscere e analizzare i propri pregiudizi e stereotipi, comprendendo come questi influenzano il comportamento individuale e collettivo.
3. Identificare i sistemi di oppressione e il loro impatto su persone e comunità.
4. Adottare strategie concrete per interrompere il ciclo della socializzazione e promuovere pratiche inclusive.

Contenuti

Il corso è articolato in 3 sezioni principali che affrontano i seguenti temi:

1. Introduzione alla DEI: Definizione e importanza di diversità, equità e inclusione
2. Il ciclo della socializzazione: Come i pregiudizi e i valori vengono interiorizzati e perpetuati
3. Comprendere il pregiudizio: Bias consapevole e inconscio e il loro impatto
4. Identità e intersezionalità: L'importanza delle diverse identità e come si intersecano
5. Intelligenza emotiva: Il ruolo dell'empatia nella promozione della DEI
6. Sistemi di oppressione: Analisi dei principali sistemi di oppressione (abilismo, razzismo, sessismo, ecc.)
7. Smantellare i sistemi oppressivi: Strategie per promuovere equità e giustizia sociale
8. Riflessione e valutazione: Quiz e riepilogo per consolidare le conoscenze

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Riconoscere e superare i pregiudizi

Durata

50 minuti

Obiettivi

Il corso è dedicato ai pregiudizi inconsci, una tematica essenziale per costruire ambienti di lavoro e comunità più inclusive ed efficaci. Il percorso formativo è progettato per aiutare l'utente a riconoscere i meccanismi cognitivi che portano alla formazione dei pregiudizi, a comprenderne le conseguenze e a sviluppare strategie per superarli. Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

1. Comprendere come il cervello umano categorizza le informazioni e come questo processo può portare a stereotipi e pregiudizi
2. Identificare i tuoi pregiudizi inconsci e valutarne l'impatto sulle decisioni e sulle relazioni
3. Applicare strategie per interrompere i pregiudizi e promuovere un ambiente di lavoro equo e collaborativo
4. Riflettere sulle tue interazioni quotidiane e adottare un approccio più consapevole e inclusivo

Contenuti

1. La scienza dietro i pregiudizi inconsci: come e perché il nostro cervello li genera
2. Tipologie comuni di pregiudizi inconsci e il loro impatto sul lavoro e nelle relazioni
3. Le conseguenze negative dei pregiudizi non controllati sull'inclusione, la creatività e la produttività
4. Tecniche pratiche per riconoscere e superare i pregiudizi, con esempi e scenari interattivi

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Coltivare diversità, inclusione e appartenenza al lavoro

Durata

55 minuti

Obiettivi

La diversità, l'inclusione e il senso di appartenenza sono elementi fondamentali per creare ambienti di lavoro innovativi, produttivi e accoglienti. Questo corso è progettato per aiutare l'utente a comprendere e implementare strategie che valorizzino la diversità, promuovano l'inclusione e costruiscano un autentico senso di appartenenza per tutte le persone nell'organizzazione. Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

1. Definire i concetti di diversità, inclusione e appartenenza e comprenderne l'importanza nel contesto lavorativo
2. Identificare pratiche e strategie per attrarre e trattenere talenti diversificati
3. Creare momenti di appartenenza per favorire l'autenticità e la collaborazione nel team
4. Sviluppare un approccio pratico per diventare una persona alleata della diversità, equità e inclusione
5. Misurare e monitorare l'efficacia delle iniziative di diversità, inclusione e appartenenza

Contenuti

1. Introduzione a diversità, inclusione e senso di appartenenza
2. Strategie per attrarre e assumere talenti diversificati
3. Tecniche per trattenere e valorizzare una forza lavoro eterogenea
4. Creazione di momenti di appartenenza nel team
5. Ruoli e responsabilità per supportare l'inclusione come alleati
6. Metodi per quantificare e valutare l'efficacia delle iniziative

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Diversità, equità e inclusione nella genitorialità aziendale

Durata

30 minuti

Obiettivi

La genitorialità rappresenta una delle esperienze più complesse e diversificate della vita. Non esistono percorsi identici, e ogni storia è influenzata da una combinazione unica di cultura, valori, esperienze personali e contesto sociale. Questo corso si propone di esplorare come riconoscere e valorizzare le diverse configurazioni familiari, affrontando i pregiudizi e le discriminazioni che possono emergere nei contesti aziendali. Attraverso esempi pratici e strategie concrete, i partecipanti apprenderanno come:

1. Riconoscere e valorizzare le diverse forme di famiglia
2. Implementare politiche e pratiche inclusive per supportare le famiglie nei contesti lavorativi
3. Promuovere un linguaggio neutro e rispettoso che favorisca l'inclusione
4. Superare pregiudizi e stereotipi per creare un ambiente di lavoro equo e accogliente

Contenuti

1. Diversità nella genitorialità: comprendere e valorizzare tutte le configurazioni familiari, come famiglie monogenitoriali, omogenitoriali, adottive, affidatarie e interculturali
2. Strategie per affrontare pregiudizi e discriminazioni
3. Politiche aziendali inclusive: congedi flessibili, benefit per la cura dei figli e spazi family-friendly
4. L'importanza di un linguaggio inclusivo per migliorare il senso di appartenenza e rispetto reciproco
5. Creazione di reti di supporto e comunità solidali per genitori e caregiver

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Prevenzione di molestie e discriminazione sul lavoro

Durata

60 minuti

Obiettivi

Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

1. Riconoscere le differenze tra molestie e discriminazione, con esempi pratici e situazioni reali
2. Conoscere la normativa italiana vigente in materia di tutela contro le molestie e le discriminazioni sul lavoro
3. Identificare comportamenti inappropriati, compresi quelli legati alle molestie sessuali, e comprenderne le conseguenze legali e disciplinari
4. Agire in modo responsabile come testimoni o destinatari di comportamenti molesti, sapendo come intervenire e a chi rivolgersi
5. Promuovere un ambiente di lavoro rispettoso, inclusivo e sicuro per tutti i colleghi, indipendentemente da genere, etnia, orientamento sessuale o abilità.

Contenuti

MODULO 1 – Introduzione

1. Presentazione del corso e obiettivi formativi
2. Perché è importante parlare di rispetto, molestie e discriminazione

MODULO 2 – Costruire un ambiente di lavoro rispettoso

1. Elementi chiave di una cultura inclusiva
2. Ruolo dei dipendenti e dei manager

MODULO 3 - Distinzione tra molestie e discriminazione

1. Definizioni e differenze
2. Esempi pratici e situazioni reali

MODULO 4 - Normativa italiana

1. Leggi e regolamenti contro le molestie e la discriminazione
2. Diritti e doveri dei lavoratori

MODULO 5 – Molestie sessuali

1. Cosa sono e come si manifestano
2. Comportamenti vietati e conseguenze

MODULO 6 – Gestione dei casi di molestie

1. Cosa fare se si è vittima o testimone
2. Modalità di segnalazione e supporto

MODULO 7 – Ruolo dei testimoni

1. Come intervenire in modo sicuro e efficace
2. Responsabilità morale e professionale

MODULO 8 – Formazione per Quadri e Dirigenti

1. Strategie di prevenzione
2. Come gestire le denunce e tutelare il team

MODULO 9 – Conclusione e quiz finale

1. Riepilogo dei contenuti
2. Verifica delle competenze acquisite

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Pacchetto Office

Tutti i corsi di Office sono costituiti da brevi tutorial autoportanti.

La sequenzialità dei contenuti segue una logica: è tuttavia possibile (se i numeri lo consentono) ricomporre i corsi selezionando i singoli moduli autoportanti come desiderato.

Office – Excel

Il nostro corso di Excel è un'opera completa: contiene il corso Base, il corso Intermedio e il corso Avanzato.

EXCEL BASE

Contenuti

1. Aprire e chiudere Excel
2. L'interfaccia
3. La gestione dei fogli
4. La gestione di celle, righe e colonne
5. Formule
6. Autoriempimento
7. Cancella
8. Taglia, copia e incolla appunti
9. Salva con nome
10. Nuovo documento
11. Chiudi e Account
12. Formattazione
13. Formato cella, Copia formato
14. Inserisci Elimina formato
15. Inserire grafici
16. Inserire immagini
17. Inserire forme
18. Inserire icone
19. Inserire schermata
20. Inserire caselle di testo
21. Inserire Word Art
22. Stampa
23. Funzione Somma
24. Funzione Media
25. Funzione Concat-Concatena
26. Funzione Max Min
27. Funzione Somma Se
28. Funzione Conta Se
29. Funzioni compatibilità
30. Inserisci simbolo
31. Rimuovi duplicati
32. Ricerca obiettivo
33. Condividi e Cronologia

- 34. Strumenti di correzione
- 35. Strumento Cosa vuoi fare
- 36. Opzioni

EXCEL INTERMEDIO

Contenuti

- 1. Creare una tabella
- 2. Riferimenti
- 3. Temi
- 4. Esporta
- 5. Stili cella
- 6. Formatta come tabella
- 7. La formattazione condizionale
- 8. Ordina e filtra
- 9. Trova e seleziona
- 10. Inserire modelli 3D
- 11. Inserire Bing maps
- 12. Inserire Smart Art
- 13. Inserire App
- 14. Collegamenti ipertestuali
- 15. Intestazioni e piè di pagina
- 16. Imposta pagina
- 17. Altre impostazioni di layout
- 18. Funzione Maiusc, Minusc, Maiuscniz
- 19. Funzione Annulla spazi
- 20. Funzione Lunghezza
- 21. Funzione Conta e Contavalori, e la Barra di stato
- 22. Funzione Dx, Sx, Stringa estrai
- 23. Funzione Rata
- 24. Funzione SE
- 25. Funzione Arabo e Romano
- 26. Funzione Arrotonda e Tronca
- 27. Funzione Casuale e Casuale tra
- 28. Funzione Pari e Dispari
- 29. Funzione Data, Ora, Oggi e Orario
- 30. Inserisci equazioni
- 31. Verifica formule
- 32. Calcolo
- 33. Struttura
- 34. Subtotale
- 35. Visualizzazione
- 36. Finestra

EXCEL AVANZATO

Contenuti

- 1. Password

2. Visio Data Visualizer
3. Grafico pivot
4. Grafici sparkline
5. Inserire infografica
6. Inserire mappe e mappe 3D
7. Firma oggetto
8. Funzione Cerca.vert
9. Funzione Mediana
10. Funzione Moda
11. Funzione Log
12. Funzione P greco
13. Funzione Ass
14. Funzioni trigonometriche
15. Funzione Potenza e Fattoriale, Radice quadrata
16. Tabelle Pivot
17. Testo in colonne
18. Anteprima suggerimenti
19. Carica dati esterni
20. Convalida dati
21. Consolida
22. Tabella dati
23. Scenari
24. Foglio previsione
25. Commenti e Note
26. Protezioni
27. Pubblicare in Power-Bi

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente

Office – Word

Il nostro corso Word è diviso in quattro parti, è ideale per imparare tutte le funzioni di Word.

Contenuti

PARTE 1

1. Interfaccia
2. Scrittura di base
3. Annulla e ripristina
4. Seleziona
5. Taglia-Copia-Incolla-Appunti
6. Formattare il testo
7. Formattare i paragrafi
8. Elenchi puntati, numerati e strutturati
9. Sfondo e bordi
10. Stili
11. Trova e sostituisci, Vai
12. Seleziona
13. Dettatura
14. La barra di stato
15. Editor
16. Il Gruppo pagine
17. Tabelle
18. Immagini
19. Forme

PARTE 2

1. Icone
2. Modelli 3D
3. Smart-art
4. Grafici
5. Schermate
6. Componenti aggiuntivi
7. Video on line
8. Collegamenti
9. Segnalibri
10. Riferimenti incrociati
11. Commenti
12. Intestazione e piè di pagina
13. Caselle di testo
14. Parti rapide
15. Wordart
16. Capolettera
17. Riga della firma, data, ora e oggetto
18. Equazioni
19. Simboli
20. Temi

PARTE 3

1. Filigrana
2. Colore pagina
3. Bordi pagina
4. Margini, orientamento e dimensioni
5. Colonne
6. Interruzioni
7. Numero di righe e sillabazione
8. Rientro spaziatura
9. Sommario
10. Note
11. Cerca: strumento ricerche
12. Citazioni e bibliografia
13. Didascalie, indice delle figure, riferimenti incrociati
14. Indice
15. Indice delle fonti
16. Buste ed etichette
17. Stampa unione
18. Ortografia, grammatica, thesaurus, conteggio parole
19. Comandi vocali e accessibilità
20. Traduci lingua

PARTE 4

1. Commenti
2. Revisioni
3. Confronta
4. Limita e modifica
5. Note collegate
6. Visualizzazioni
7. Finestre
8. Guida
9. Home nuovo
10. Apri
11. Informazioni
12. Salva con nome, salva una copia
13. Stampa
14. Esporta
15. Trasforma e chiudi
16. Account
17. Feedback e opzioni

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Office – Power Point

Il nostro corso su Power Point è un'opera completa. Diviso in due parti, copre tutte le funzioni che è necessario conoscere per imparare a utilizzare Power Point.

Contenuti

PARTE 1

1. Aprire e chiudere Power Point
2. Interfaccia
3. Nuova presentazione
4. Apri presentazione
5. Taglia, copia, Incolla
6. Annulla e ripristina
7. Copia formato
8. Nuova diapositiva Layout e sezioni
9. Il Gruppo Carattere
10. Il Gruppo Paragrafo
11. Caselle di testo
12. Forme
13. Il Gruppo Modifica
14. Dettature
15. Designer
16. Gruppo Diapositive
17. Tabelle
18. Immagini
19. Schermata
20. Album Foto
21. Icone
22. Ritaglio Persone
23. Adesivi, Illustrazioni, Cartoni animati
24. Video
25. Modelli 3D
26. Smart Art
27. Grafici
28. Componenti aggiuntivi
29. Anteprima
30. Collegamenti
31. Azione
32. Commenti
33. Casella di testo
34. Intestazione e piè pagina
35. Wordart
36. Data e ora, numero e oggetto
37. Equazione
38. Simbolo

PARTE 2

1. Video e Audio

2. Registrazione schermo
3. Cameo
4. Disegno
5. Progettazione
6. Transizioni
7. Animazioni
8. Presentazione
9. Registra presentazione
10. Visualizzazione relatore
11. Strumento di correzione
12. Accessibilità
13. Cerca
14. Gruppo Lingua
15. Attività e commenti
16. Confronta
17. Visualizzazioni
18. Schemi
19. Mostra colori – finestra
20. Schede barra multifunzione
21. Condivisione
22. Informazioni
23. Salvataggio
24. Stampa
25. Esportazione
26. Opzioni

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Leadership e team

Resolving conflict with coworkers/Risolvere i conflitti coi colleghi (ENG/presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso illustra come affrontare i conflitti con i colleghi per ottenere risultati positivi e migliorare la collaborazione.

Contenuti

1. Ripensare il luogo del conflitto sul lavoro
2. Capire perché si verifica un conflitto
3. Valuta il tuo approccio: placare, competere, contrattare, collaborare
4. Qual è l'approccio migliore?
5. Guida per una conversazione difficile
6. Quando e come risolvere un problema a un livello più alto
7. Cosa da fare e cose da non fare

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Gestione del tempo e delega

Durata

75 minuti

Obiettivi

Al termine del corso, chi partecipa sarà in grado di:

1. Comprendere il significato e l'importanza della gestione del tempo, riconoscendo come un uso consapevole del proprio tempo contribuisca all'equilibrio tra responsabilità e interessi personali.
2. Identificare i sintomi di una cattiva gestione del tempo e individuare strategie per migliorare la propria produttività.
3. Monitorare e analizzare l'utilizzo del proprio tempo attraverso strumenti e metodi pratici di autovalutazione.
4. Applicare tecniche di pianificazione e definizione delle priorità per organizzare le attività in modo efficace e realistico.
5. Utilizzare principi di delega efficace, scegliendo cosa e a chi delegare, mantenendo il controllo senza cadere nel micro-management.
6. Adottare buone pratiche e comportamenti funzionali per migliorare la gestione del tempo nel contesto lavorativo quotidiano.

Contenuti

MODULO 1 – Introduzione

1. Cos'è la gestione del tempo?
2. 4 Best Practice per la gestione del tempo
3. Lavorare in modo più intelligente, non di più
4. Cosa comporta la gestione del tempo?
5. Sintomi di una cattiva gestione del tempo
6. Come monitorare il tuo tempo
7. Come analizzare il tuo tempo
8. 7 consigli per una gestione del tempo efficace al lavoro
9. Verifica il tuo apprendimento

MODULO 2 – Stabilire priorità tra le varie attività

1. Cosa significa stabilire delle priorità?
2. Come stabilire delle priorità
3. Come stabilire priorità nella pratica

MODULO 3 – Pianificare

1. Cos'è la pianificazione?
2. Fare una stima del tempo necessario per completare le attività
3. Come creare un programma
4. I segreti della delega efficace
5. L'importanza della delega
6. Perché alcuni non delegano
7. Cosa e come delegare
8. Delegare le giuste attività alle persone giuste
9. Mantenere il controllo senza microgestire

MODULO 4 - Conclusione

1. Cose da fare e cose da non fare
2. Gestione del tempo – Riepilogo
3. Delega - Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Problem Solving

Durata

50 minuti

Obiettivi

Al termine del corso, chi partecipa sarà in grado di:

1. Comprendere il significato e le caratteristiche del problem solving, distinguendolo da altri approcci e processi decisionali.
2. Applicare un processo strutturato di risoluzione dei problemi articolato in cinque fasi, utilizzando strumenti e metodi adeguati a ciascun passaggio.
3. Sviluppare abilità e strategie personali di problem solving, imparando a riconoscere e gestire ostacoli, sfide e barriere cognitive.
4. Distinguere tra problemi complicati e problemi complessi, adottando strategie differenti per affrontarli con efficacia.
5. Sfruttare il pensiero convergente e divergente per generare soluzioni creative e innovative.
6. Riconoscere e limitare i rischi legati all'uso dell'euristica, migliorando la qualità delle decisioni.
7. Utilizzare il pensiero progettuale (design thinking) come approccio evoluto al problem solving per sviluppare soluzioni innovative e sostenibili.

Contenuti

MODULO 1 - I fondamenti- Introduzione

1. Cos'è il "Problem-Solving" e... cosa non è
2. Risolvere i problemi in 5 passi

MODULO 2 – Strategie efficaci di problem solving

1. Abilità e strategie fondamentali di problem solving
2. Come migliorare le tue capacità di problem solving

MODULO 3 – Vincere le sfide

1. Gestire problemi complicati VS Gestire problemi complessi
2. Superare gli ostacoli per risolvere i problemi con efficacia
3. Riepilogo

MODULO 4 – Problem Solving avanzato

1. Introduzione
2. Pensiero convergente vs Pensiero divergenti
3. I rischi dell'euristica nel problem solving
4. Riformulare i problemi per soluzioni innovative
5. Pensiero progettuale vs Problem solving tradizionale
6. Valutazione delle conoscenze
7. Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Performance management/Gestione delle performance (ENG/presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso spiega come fornire feedback in modo efficace e continuo, in modo da migliorare continuamente le prestazioni e i risultati per il management, il team e l'azienda.

Contenuti

1. Cos'è il performance management?
2. Effettuare performance review efficaci
3. Performance management continuo
4. Suggerimenti per migliorare le scarse prestazioni
5. Come stendere un piano di miglioramento delle prestazioni
6. Come gestire migliori performer e manager

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Overcoming common challenges of remote managers/Superare le sfide comuni nel lavoro da remoto (ENG/ presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Questo corso approfondisce quattro sfide comuni che i team da remoto devono affrontare, insieme alle best practice per superarle.

Contenuti

1. Sfida 1: fiducia e responsabilità
2. Sfida 2: comunicazione
3. Sfida 3: Project management
4. Sfida 4: connessione

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

5 leadership styles to influence a team/5 stili di leadership per influenzare un team (ENG/ presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso spiega cos'è uno stile di leadership e illustra cinque stili di leadership comuni.

Contenuti

1. Leadership “laissez faire”
2. Leadership autocratica
3. Leadership democratica
4. Leadership transazionale
5. Leadership trasformativa

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Effective feedback strategies/Strategie efficaci di feedback (ENG/ presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso illustra come preparare e condurre una riunione di feedback efficace. Spiega anche come comportarsi di fronte ad eventuali reazioni negative da parte di un dipendente.

Contenuti

1. Come dare feedback efficaci ai propri dipendenti
2. Cosa fare se il feedback provoca reazioni negative?
3. Risposta 1: il "silent treatment"
4. Risposta 2: la reazione difensiva
5. Risposta 3: le lacrime
6. Risposta 4: gli impegno-fobi
7. Risposta 5: la reazione rabbiosa

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Resolving conflict/ Risolvere i conflitti (ENG/presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso illustra alcune forme comuni di disaccordo e alcune risposte tipiche. Spiega anche alcune tecniche per risolvere i conflitti, affrontare i comportamenti dettati da rabbia e porre fine a qualunque forma di abuso.

Contenuti

1. Cause comuni di conflitto sul luogo di lavoro
2. Comprendere come le persone affrontano i conflitti
3. 6 step per mediare i conflitti tra i dipendenti
4. Trattare coi dipendenti frustrati o arrabbiati
5. Guida per i manager: come affrontare i comportamenti abusivi
6. Suggerimenti per la risoluzione dei conflitti

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

A guide to mentoring others/Guida per fare da tutor (ENG/ presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Questo corso contiene una guida completa per fare da tutor ad altri. Tra gli argomenti trattati: cos'è un tutor e cosa fa, quali sono le qualità di un 'allievo' ideale, come condurre sessioni di mentoring produttive e cosa fare per essere un tutor efficace.

Contenuti

1. Introduzione al mentoring
2. A chi faccio da tutor?
3. Come fare da tutor ad altri
4. Come porre domande di approfondimento
5. Sfide comuni di mentoring
6. Cosa fare e cosa non fare

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Crisis management/Gestione delle crisi (ENG/presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso aiuta a prepararsi per le crisi e, potenzialmente, a prevenirle prima che si verifichino.

Contenuti

1. Introduzione alla gestione delle crisi
2. Tipologie di crisi aziendali
3. Prevenire e prepararsi per le crisi
4. Rispondere alla crisi
5. Riprendersi dopo una crisi

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Leading with emotional intelligence/Guidare con l'intelligenza emotiva (ENG/ presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso spiega cos'è l'intelligenza emotiva e come utilizzarla per rafforzare le proprie competenze personali e sociali.

Contenuti

1. Cos'è l'intelligenza emotiva?
2. Migliorare la consapevolezza di sé
3. Aumentare la motivazione
4. Sviluppare l'empatia
5. Potenziare le proprie abilità sociali

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

The 4 stages of Team Development/I 4 step dello sviluppo team (ENG/presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso spiega come sviluppare team che raggiungano alti livelli di performance e risultati di successo.

Contenuti

1. Le 4 fasi dello sviluppo del team

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

The art of managing up/L'arte della collaborazione (ENG/presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso spiega come migliorare la collaborazione tra dipendenti e supervisori, in modo da raggiungere obiettivi importanti.

Contenuti

1. Cosa vuol dire collaborare in modo efficace coi propri superiori?
2. Impara a conoscere lo stile di lavoro e le preferenze del tuo manager
3. Comunica in maniera efficace e proattiva
4. Assumi le tue responsabilità
5. Colma le lacune
6. Promuovi una cultura di positività all'interno dell'azienda
7. Riconosci l'umanità del tuo manager

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Leading through difficult times/Guidare un'azienda in tempi difficili (ENG/presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso offre uno sguardo approfondito su ogni fase della gestione di una crisi aziendale.

Contenuti

1. Che impatto può avere una crisi sulla tua azienda?
2. Tipi comuni di crisi aziendali
3. Cosa si intende per Crisis management?
4. Prevenire una crisi e prepararsi per tempi duri
5. Rispondere a una crisi
6. Riprendersi dopo una crisi

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

A guide to managing remote teams/Guida per gestire team da remoto (ENG/presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Questo corso aiuta i manager a passare a spazi di lavoro virtuali e offre un kit di strumenti di gestione con tecniche mirate per assumere nuovi dipendenti, migliorare la comunicazione e mantenere connessi i lavoratori da remoto.

Contenuti

1. Assumere nuovi talenti da remoto
2. Aumentare il senso di responsabilità nei team da remoto
3. Comunicare coi team in remoto
4. Mantenere connessi i lavoratori da remoto

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Risorse Umane

Addestramento sulla prevenzione della molestia sessuale/Sexual harassment prevention training (ITA/ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso spiega come distinguere tra molestie e discriminazione, e fornisce una definizione di molestia sessuale. Illustra anche come prevenirla e cosa fare per combattere comportamenti inappropriati sia come dipendente che come manager. Il corso è progettato per conformarsi alla maggior parte delle normative statali per la formazione sulla prevenzione delle molestie sessuali.

Contenuti

1. Promuovere un clima di lavoro rispettoso sul luogo di lavoro
2. Molestia VS discriminazione
3. Normative (diverse tra USA e Italia)
4. Cos'è la molestia sessuale?
5. Comportamenti proibiti e loro conseguenze
6. Cosa fare se si subiscono molestie sessuali sul lavoro
7. Prevenire le molestie sessuali come supervisori
8. Rispondere alle denunce di molestia sessuale

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Sexual Harassment Training for Employees and Managers (ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

In questo corso si impara a riconoscere le caratteristiche di un luogo di lavoro rispettoso, delle molestie, della discriminazione e quali leggi sono in vigore per salvaguardare il posto di lavoro. Il corso spiega anche come prevenire e rispondere a comportamenti inappropriati sia come dipendenti che come manager.

Contenuti

1. Promuovere il rispetto sul luogo di lavoro
2. Comprendere la molestia e la discriminazione
3. Le leggi anti-discriminazione
4. Cos'è la molestia sessuale?
5. 4 forme di molestia sessuale e le loro conseguenze
6. Cosa fare se si subiscono molestie sessuali sul lavoro
7. Prevenire le molestie sessuali come supervisori
8. Rispondere alle denunce di molestie sessuali

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al percorso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Come iniziare nel settore delle Risorse Umane/Getting Started in Human Resources (ITA/ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

In questo corso si imparano le cinque funzioni che costituiscono la base delle risorse umane.

Contenuti

1. Cosa sono le Risorse umane?
2. Il ruolo delle Risorse umane
3. Il processo di recruiting
4. Leggere i CV in maniera veloce ed efficace
5. Comprendere compensazione e benefit
6. Suggerimenti per i processi di onboarding e training
7. Aspetti legali delle Risorse umane
8. Breve guida alle azioni disciplinari

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

7 types of interviews and how to use them (ENG)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso esplora sette tipi di colloqui di lavoro e quando è meglio utilizzarli, semplificando il processo di assunzione.

Contenuti

1. Introduzione ai colloqui di lavoro
2. Il colloquio telefonico
3. Il colloquio via video
4. Il colloquio di persona
5. Il colloquio al panel
6. Il colloquio di gruppo
7. Il colloquio sociale
8. Il test di abilità
9. Prepararsi a un colloquio

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al percorso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

La parità di genere: un approccio pratico/ Gender Equality: a practical approach (ITA/ENG)

Durata

1h30

Obiettivi

Il corso è progettato per fornire ai lavoratori di diversi ruoli e livelli una comprensione approfondita della parità di genere, esaminando le sue radici storiche, le normative attuali, e le strategie pratiche per promuovere un ambiente di lavoro inclusivo.

Attraverso una serie di contenuti interattivi, esploreremo insieme come sfidare gli stereotipi, comprendere le leggi che tutelano la parità di genere e creare un luogo di lavoro che valorizza la diversità e l'inclusione.

Al termine del corso, gli utenti saranno in grado di riconoscere e contrastare gli stereotipi di genere e favorire l'uguaglianza sul posto di lavoro.

Contenuti

MODULO 1 - Storia e legislazione sulla parità di genere

1. Introduzione
2. Il codice delle Pari Opportunità
3. Le quote di genere
4. L'Agenda 2030
5. La trasformazione dell'azienda
6. Mettiti in gioco
7. Quiz
8. Riepilogando

MODULO 2 - Parità di genere nel contesto lavorativo

1. Introduzione
2. Processi di selezione liberi da pregiudizi
3. Mettiti in gioco
4. Quiz
5. Riepilogando

MODULO 3 - Stereotipi e pregiudizi di genere

1. Introduzione
2. Gli stereotipi di genere più diffusi nel contesto lavorativo
3. Le strategie per identificare e superare gli stereotipi di genere
4. Focus: la rappresentazione visiva della donna
5. Quiz
6. Riepilogando

MODULO 4 - Promozione di un ambiente di lavoro inclusivo

1. Introduzione
2. Comunicazione empatica e rispettosa
3. Focus: la comunicazione inclusiva
4. Quiz
5. Riepilogando

MODULO 5 - Spunti di riflessione

1. Un impegno costante

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Guida pratica alla sostenibilità ambientale/Practical guide to environmental sustainability (ITA/ENG)

Durata

60 minuti

Obiettivi

Come emerge dall'[Agenda 2030](#) dell'ONU, il tema della sostenibilità ambientale è uno dei più attuali e urgenti, ed è uno degli elementi essenziali del cosiddetto sviluppo sostenibile. Esso racchiude l'insieme delle azioni da intraprendere per armonizzare operato umano e ambiente, nell'ottica di salvaguardare quanto più possibile le risorse disponibili.

Il corso sulla sostenibilità ambientale dà al discente la possibilità di esplorare come le azioni quotidiane, sia individuali sia aziendali, possano avere un impatto significativo sull'ambiente. Attraverso una serie di contenuti interattivi, è possibile scoprire le strategie sostenibili da applicare nella vita di tutti i giorni e nell'ambiente lavorativo. L'obiettivo del corso non è solo fornire conoscenza, ma anche ispirare chi lo segue a diventare agente attivo del cambiamento verso un futuro più sostenibile.

Contenuti

MODULO 1 - Introduzione

1. Introduzione alla sostenibilità ambientale

MODULO 2 - Sostenibilità nella vita quotidiana

1. Impatto ambientale e sostenibilità nella vita quotidiana

MODULO 3 - Sostenibilità in azienda

1. Agire per la sostenibilità: azioni e piani futuri

MODULO 4 - Mettiti alla prova

1. Come valutare il tuo attuale livello di sostenibilità?

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Project Management

Le basi del Project Management/Project Management 101 (ITA/ENG)

Durata

60 minuti

Obiettivi

Il corso spiega i fondamenti del project management: come programmare le attività del progetto, come comunicare in modo efficace orari e scadenze e come fare rapporto sullo stato dei progetti.

Contenuti

MODULO 1 - Le basi

1. Cos'è il project management?
2. Scegliere il giusto framework di progetto
3. Definire i requisiti di un progetto
4. Creare un project plan

MODULO 2 - Pianificazione

1. Cos'è una cronologia di progetto?
2. Definire i deliverable e le attività di un progetto
3. Fare stime temporali accurate

MODULO 3 - Comunicazione

1. Scegliere metodi e strumenti di comunicazione
2. Mettere insieme un piano di comunicazione
3. Organizzare e tenere riunioni efficaci

MODULO 4 - Report e tracking

1. Scrivere un report sullo stato di un progetto
2. Controllo dei costi tramite budget, monitoraggio e report
3. Chiudere un progetto

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Introduzione alla gestione dei progetti / Getting Started With Project Management (ITA/ENG)

Durata

60 minuti

Obiettivi

In questo corso si esplorano i fondamenti del project management: cosa fa un project manager, quali competenze sono necessarie per questo ruolo e come ottimizzare il potenziale di un team. Vengono date anche indicazioni su come sviluppare piani per un progetto di successo e cosa si deve fare una volta completato il progetto.

Contenuti

MODULO 1 - Introduzione

1. Che cosa significa project management?

MODULO 2 - Gestione

1. Il ruolo del Project manager
2. Strategie per aumentare l'efficacia del team

MODULO 3 - Pianificazione

1. Le quattro fasi del project management
2. Come creare un project plan
3. Come scrivere un business case

MODULO 4 - Chiusura

1. Chiudere un progetto

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Padroneggiare i framework di gestione dei progetti/Master project management frameworks (ITA/ENG)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Questo scopo illustra cosa sono i framework di progetto e come possono essere di beneficio ai project manager. Si esplorano anche tipi di framework specifici particolarmente noti e utilizzati, e si impara a scegliere i giusti framework di progetto.

Contenuti

1. Cos'è un framework per la gestione dei progetti?
2. 3 tipi di framework per la gestione dei progetti
3. Programmare i framework
4. I framework Agile
5. Scegliere il giusto framework di progetto
6. Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Migliora le tue capacità di gestione dei progetti/Improve your project management skills (ITA/ENG)

Durata

45 minuti

Obiettivi

In questo corso vengono esplorati i cinque errori più comuni che affliggono la gestione dei progetti.

Contenuti

1. 5 errori da evitare nella gestione dei progetti
2. Ricercare il feedback dei clienti
3. Come effettuare una revisione post-implementazione
4. Migliorare continuamente nel project management
5. Riepilogo

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

La pianificazione nel project management

Durata

45 minuti

Obiettivi

In questo corso si esplorano i concetti fondamentali della pianificazione dei progetti. Si approfondiscono anche tecniche e strategie specifiche per migliorare le proprie capacità di pianificazione.

Contenuti

MODULO 1 – Introduzione

1. Cos'è il cronoprogramma di un progetto

MODULO 2 – Trucchi e suggerimenti

1. Tecniche di pianificazione
2. Definire deliverable e attività
3. Come fare stime accurate nei tempi
4. 4 tipi di dipendenze tra attività

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Customer Service, Marketing

Il servizio post-vendita: la gestione dei conflitti e dei reclami

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base in tema di gestione del conflitto in generale e del reclamo nel servizio post-vendita, con esempi concreti e cenni alle policy aziendali applicate, con ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

2. Aspetti generali del conflitto
3. Come rispondere a un cliente scontento
4. Motivi di reclamo più comuni nel settore di riferimento
5. Suggerimenti

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Il servizio clienti - Le regole per una buona vendita

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce le conoscenze di base sul servizio clienti e sull'assistenza alla vendita, con esempi specifici e ottenimento di attestato di frequenza.

Contenuti

1. Le regole per una buona vendita
2. Frasi e parole che aiutano e che non aiutano nella vendita
3. Suggerimenti utili
4. Simulazioni

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Handling difficult customer service scenarios/Customer service: gestire scenari difficili (ENG/presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Attraverso quattro scenari complessi, in questo corso vengono forniti strumenti utili su come affrontare situazioni difficili nel campo del servizio clienti.

Contenuti

1. Quando le cose si fanno difficili
2. 7 strategie per assumere il controllo della conversazione col cliente
3. Come gestire richieste di rimborso e cancellazione
4. Guida su come dire “no” a un cliente
5. Guida su come trattenere i clienti in tempi di crisi

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Customer service fundamentals/I fondamentali del servizio clienti (ENG/ presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Questo corso si concentra sui fondamenti del servizio clienti, come l'impatto del servizio clienti su un'azienda, come bilanciare l'essere gradevole e l'essere professionale, e come soddisfare e superare le aspettative dei clienti.

Contenuti

1. Cos'è il servizio clienti e perché è importante
2. Bilanciare il servizio clienti personalizzato e professionale
3. Soddisfare e superare le aspettative dei clienti

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Working with upset customers/Lavorare con clienti arrabbiati (ENG/ presto in ITA)

Durata

30 minuti

Obiettivi

Il corso spiega i motivi principali per cui i clienti si arrabbiano e come risolvere queste situazioni in maniera efficace, fornendo un piano d'azione di valore. Il corso insegna anche agli operatori come difendersi dagli abusi.

Contenuti

1. Perché i clienti si arrabbiano?
2. Scusarsi in maniera efficace
3. Aggiustare le cose
4. Rispondere a clienti aggressivi

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Customer communication essentials/Elementi essenziali della comunicazione con il cliente (ENG/ presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

In questo corso si impara come migliorare l'esperienza del cliente comunicando in maniera più efficace. Alcune competenze specifiche includono: avviare e terminare le conversazioni con i clienti, ascoltare per comprendere i clienti e identificare le loro esigenze per fornire supporto empatico e personalizzato.

Contenuti

1. Perché forti doti comunicative sono essenziali
2. Saluta i clienti in modo accogliente e produttivo
3. Ascolta per comprendere
4. Personalizza le interazioni con i clienti
5. Esprimi empatia
6. Termina su una nota positiva

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al percorso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Managing a customer service team/Gestire un team di servizio clienti (ENG/presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso fornisce importanti indicazioni su come gestire un team di servizio clienti di successo.

Contenuti

1. Creare una strategia di servizio clienti
2. 5 strumenti essenziali per il servizio clienti
3. Gestire i ticket
4. Come migliorare la ritenzione dei clienti
5. Fornire un servizio clienti proattivo
6. Motivare il team a fornire un servizio clienti eccezionale
7. Come misurare la performance del servizio clienti

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Managing a successful contact center/Gestire un call center di successo (ENG/ presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso esamina i ruoli più importanti che un manager svolge in un call center e gli strumenti a sua disposizione per guidare il team nel modo più efficace. Esplora anche come dare priorità alle esigenze dei clienti e garantire che i problemi vengano risolti con efficienza.

Contenuti

1. Introduzione alla gestione di un call center
2. Il valore di un call center
3. Il ruolo del manager
4. Strumenti essenziali per il servizio clienti
5. Creare un sistema di priorità
6. Misurare la performance

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

Marketing fundamentals – getting started guide/I fondamentali del marketing – guida per iniziare (ENG/presto in ITA)

Durata

60 minuti

Obiettivi

Il corso definisce cos'è il marketing. Spiega, inoltre, come identificare un pubblico e come creare un piano di marketing. Fornisce, infine, suggerimenti utili per selezionare strategie di marketing adeguate e per monitorare i risultati.

Contenuti

1. Cos'è il marketing?
2. I 4 elementi del marketing
3. Cos'è un piano marketing?
4. Stabilire obiettivi di marketing
5. Identificare il target clienti
6. Individuare la tua SUP
7. Cosa sono le strategie di marketing
8. Comprendere i funnel
9. Marketing tradizionale VS Marketing digitale
10. Persuasione VS Manipolazione

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

4 essential customer service skills/4 competenze essenziali nel servizio clienti (ENG/ presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso svela quattro competenze essenziali del servizio clienti e fornisce tantissimi suggerimenti, spunti di riflessione e risorse per svilupparle.

Contenuti

1. Empatia
2. Pazienza
3. Positività
4. Forti doti comunicative

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.

A guide to content marketing/Guida al content marketing (ENG/ presto in ITA)

Durata

45 minuti

Obiettivi

Il corso individua i fattori che creano un ecosistema di content marketing fluido, come costruire una strategia sostenibile e garantire che i contenuti non risultino piatti.

Contenuti

1. Cos'è il content marketing?
2. Sviluppare la tua strategia contenuti
3. Creare contenuti per il tuo pubblico target
4. Creare contenuti per ogni step del funnel
5. Scegliere i canali di distribuzione dei contenuti
6. Sviluppare la tua voce e il tono da usare
7. Suggerimenti per creare contenuti allettanti
8. Business Blogging 101

Prerequisiti

Non sono previsti requisiti di accesso al corso.

Test finale e attestato

Al termine del corso è previsto il rilascio dell'attestato di frequenza scaricabile direttamente previo superamento del test finale in piattaforma.