



PIANO FORMATIVO

CIS-FORMA

**Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo
attraverso la FORMAZIONE**

Programmazione Corsi

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Il piano formativo “**CIS-FORMA. Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE**”, finanziato da **Fondimpresa nell’ambito dell’Avviso 2/2009 – Il scadenza**, si propone come un laboratorio avanzato in cui sviluppare l’idea del CIS quale “Distretto formativo” (*learning district*) in grado di progettare e sviluppare le competenze richieste dalla sfide del mercato.

La proposta progettuale mira ad aiutare le imprese ad essere più forti, più competitive e soprattutto capaci di offrire prodotti e/o servizi di qualità. A questi obiettivi si conformano le attività di formazione finalizzate a sviluppare spirito e capacità imprenditoriale, praticare e diffondere cultura d’impresa, operare per un commercio sostenibile, adottare comportamenti di responsabilità sociale, favorire l’adozione e la realizzazione di processi di cambiamento e d’innovazione, per adeguare il Sistema all’avanzamento delle tecnologie e all’evoluzione dei comportamenti della clientela, con particolare attenzione alle risorse umane.

Il piano formativo interaziendale **CIS-FORMA** intende offrire, quindi, strumenti, conoscenze, informazioni e opportunità di verifica esperienziale ad aziende che hanno bisogno della formazione continua delle risorse umane per garantire la corretta e necessaria manutenzione dei processi gestionali ed operativi alla base della loro attività di impresa ma anche di fare sistema e di patrimonializzare la conoscenza implicita non codificata e vagliata posseduta dalle persone/risorse di ciascuna azienda/organizzazione al fine di consentirne l’utilizzabilità e la fruibilità a beneficio di tutto il Distretto CIS – Interporto Campano.

Il piano formativo sarà sviluppato dal raggruppamento costituito da **STOA’ SCpA – Istituto di Studi per la Direzione e Gestione di Impresa** (capofila del progetto), **Form Retail Srl** e **Il Denaro Ricerche & Formazione**. Alcune attività formative saranno realizzate da **Smile Campania, ERFAP Campania, IAL CISL Campania**.

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Il piano formativo comprende i seguenti corsi:

1. Corsi Base

- Sistema Impresa: Sviluppo del Business
- Sistema Impresa: Amministrazione e Controllo
- Sistema Impresa: Organizzazione e Logistica

I corsi di “Sistema Impresa” forniscono le idee e gli strumenti di base per la comprensione delle logiche del business e per interpretare il proprio ruolo professionale con una visione complessiva dei processi aziendali.

2. Corsi Specialistici

- La gestione del punto di vendita
- La gestione dei canali distributivi e franchising
- Web marketing
- Amministrazione, finanza e controllo
- Amministrazione del personale
- Acquisti e Logistica
- Management internazionale
- La gestione del magazzino
- Motivare ed organizzare la rete di vendita
- Organizzare la partecipazione alla fiera
- Import – Export: procedure doganali
- Controllo di gestione avanzato

I “corsi specialistici” si rivolgono a persone che operano in una specifica funzione aziendale e hanno necessità di impadronirsi di nuovi strumenti per migliorare la performance individuale e aziendale.

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



3. Strumenti

- Corso di Lingua Inglese Base
- Corso di Lingua Inglese Intermedio
- Corso di Lingua Inglese Avanzato
- Business English
- Informatica
- Informata avanzata

I corsi “Strumenti” migliorano le competenze sull’uso della lingua inglese nei diversi contesti lavorativi e sull’utilizzo dei principali strumenti ICT usati dall’azienda.

4. Competenze gestionali di processo

- Il ruolo del capo
- Gestione del team
- Time management
- Comunicazione efficace

Il corso “Competenze Gestionali e di Processo” ha l’obiettivo di migliorare l’efficacia dei comportamenti organizzativi e rendere vincente il gioco di squadra.

5. Sicurezza e rischi specifici

- Addetti al primo soccorso
- Corso per addetti alla prevenzione incendi rischio medio
- Corso per Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (non datoriale) – Modulo B Commercio
- Corso per Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- Corso per preposti alla sicurezza

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



Corsi svolti sulla base della mappatura dei rischi specifici e alle relative esigenze di formazione -informazione e sulla base della necessità di formazione di figure preposte.

Ulteriori corsi potranno essere progettati ed organizzati in base alle ulteriori specifiche esigenze di formazione espresse dalle aziende del Distretto aderenti al Piano.


Possono partecipare, ed iscriversi, alle attività formative i dipendenti (quadri, impiegati, tecnici ed operai) delle aziende del Distretto aderenti a Fondimpresa che abbiano manifestato il proprio interesse al piano formativo.

Tra i destinatari del Piano sono inclusi i lavoratori con contratti di inserimento o reinserimento, i lavoratori posti in cassa integrazione guadagni, anche in deroga, i lavoratori con contratti di solidarietà e i lavoratori a tempo determinato con ricorrenza stagionale, anche nel periodo in cui non sono in servizio, a condizione che l'impresa di appartenenza assicuri la quota di co-finanziamento, se dovuta in base al regime di aiuto prescelto.

Ciascun dipendente potrà frequentare più di un corso di formazione.

Le attività formative del piano, finanziato da Fondimpresa nell'ambito dell'avviso 2/2009, si concluderanno **a settembre 2011**.

Bimestralmente verrà presentato il calendario dei corsi a cui ciascuna azienda potrà iscrivere i propri dipendenti. L'attivazione dei corsi nei mesi programmati è subordinato al raggiungimento di un numero di iscrizioni adeguate allo svolgimento dello stesso; motivo per il quale il calendario dei corsi potrà subire delle modifiche preventivamente comunicate e concordate con le aziende aderenti.

 **cisforma** Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Si presenta di seguito il programma dettagliato dei corsi di formazione del catalogo CIS –FORMA.

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Sistema Impresa

Obiettivi

Il corso si rivolge a persone provenienti da diverse funzioni aziendali per fornire gli elementi di base delle logiche d'impresa. Il corso fornisce una visione a 360° dei processi aziendali e degli strumenti gestionali orientati alla performance. Le competenze acquisite consentono di:

- Saper leggere il contesto competitivo, la catena del valore in cui ciascuna azienda opera e le logiche di sviluppo del mercato sia verso il consumatore finale sia verso il cliente industriale
- Saper vedere l'azienda in ottica di processo finalizzato alla creazione del valore per i suoi clienti
- Saper interpretare il concetto di performance di marketing e saper leggere le relative metriche in relazione ai principali processi aziendali
- Saper lavorare in gruppo confrontandosi con gli altri per trasferire conoscenze e idee
- Saper leggere il bilancio di un'impresa
- Avere consapevolezza dell'equilibrio economico – finanziario - patrimoniale
- Conoscere le logiche e gli strumenti della pianificazione e controllo di gestione
- Saper analizzare i costi e le leve per il miglioramento della redditività
- Conoscere come l'impresa determina il suo fabbisogno finanziario e ricorre al capitale bancario
- Saper leggere l'organizzazione "per processi"
- Riflettere sulla gestione delle risorse umane e il comportamento organizzativo
- Conoscere i problemi connessi alla logistica esterna e interna, alla gestione della *supply chain* e dei materiali
- Approfondire le tematiche della logistica distributiva

Programma e contenuti

SVILUPPO DEL BUSINESS

- L'impresa e l'ambiente competitivo
- La catena del valore
- Le leve del marketing Business to Consumer e Business to Business

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



- Il prodotto e il sistema d'offerta
 - La distribuzione e le vendite
 - La comunicazione e il brand
- AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO**
- Leggere il bilancio di un'impresa
 - L'equilibrio economico – finanziario - patrimoniale
 - Pianificazione e controllo di gestione
 - L'analisi dei costi e le leve per il miglioramento della redditività
 - Il fabbisogno finanziario dell'impresa
 - Il ricorso al capitale bancario

ORGANIZZAZIONE E LOGISTICA

- Organizzazione e processi
- La gestione delle risorse umane e il comportamento organizzativo
- La logistica esterna e gli approvvigionamenti
- La logistica interna e dei sistemi di magazzinaggio
- La gestione dei materiali
- La logistica esterna e la distribuzione

Durata

- 48 ore di formazione in aula (12 incontri di 4 ore)
- Formazione A Distanza – Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



La gestione dei canali distributivi e franchising

Obiettivi

Il corso si indirizza soprattutto alla performance del trade per migliorare i modelli di struttura organizzativa della rete di vendita fornendo capacità di analisi delle caratteristiche della rete attuale (AS IS) e di quella che potrebbe essere ripensata in ottica di miglioramento della performance (TO BE).

Programma e contenuti

Caratteristiche della rete di vendita

- Il valore nei rapporti di canale: incrociare le attese dei clienti finali con le capacità della rete
- L'analisi preliminare di mercato come snodo cardine per identificare la migliore rete distributiva
- Misuratori di performance del canale

Gestire il canale di vendita

- Sviluppare le performance commerciali dei partner
- Accompagnare il distributore nella conquista di nuovi mercati
- Presidiare sell in e sell out

Fidelizzazione del canale di vendita

- I presupposti per realizzare una partnership
- Le determinanti della dealer satisfaction
- Le iniziative per potenziare e rafforzare la partnership

Durata

- 24 ore di formazione in aula (6 incontri di 4 ore)
- FAD o Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Web Marketing

Obiettivi

Obiettivo del corso è quello di trasferire ai partecipanti le competenze necessarie per implementare efficaci strategie di web marketing in grado di supportare al meglio l'azienda nella costruzione di un percorso di forte visibilità online, anche attraverso gli strumenti del social media marketing. Durante il corso i partecipanti elaboreranno, con il supporto di un help-desk on-line, un'analisi di benchmarking con il metodo S4C.

Programma e contenuti

Dal marketing classico al marketing digitale

- I modelli di business B2B e B2C - Da broadcaster ad aggregator - La long tail - L'accessibilità ed usabilità dei siti

Pianificazione di una strategia di marketing digitale

- La presenza sulla Rete Internet e sul Web e la brand reputation - Monitoraggio del brand

Le attività del marketing Digitale - prima parte

- La landing page - SEO - SEM Online Advertising - Direct e email marketing - Mobile advertising

Le attività del marketing Digitale - seconda parte

- Word of Mouth Marketing - Buzz marketing - Digital PR - Podcast - Video

Strumenti di performance marketing

- Google Analytics ed altri strumenti per il monitoraggio delle prestazioni del sito Web - Scegliere i giusti KPI Key Performance Indicator

La costruzione del piano definitivo

- Mettere insieme tutti i pezzi del puzzle digitale - Scegliere i giusti interlocutori

Durata

- 24 ore di formazione in aula (6 incontri di 4 ore)
- FAD o Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



Amministrazione, Finanza e Controllo

Obiettivi

L'obiettivo principale del corso di Amministrazione, Finanza e Controllo consiste nello sviluppare la capacità di analisi delle performance aziendali e di valutazione dell'equilibrio economico-finanziario d'impresa. Nelle lezioni saranno presentate le principali tecniche di analisi che consentiranno ai partecipanti di migliorare le proprie conoscenze e competenze nella lettura di un bilancio, nella pianificazione e nel controllo di gestione e, infine, nella valutazione del fabbisogno finanziario. Si farà ricorso a casi aziendali, tratti dall'esperienza dei docenti e consulenti coinvolti, arricchendo le lezioni con un taglio pratico in grado di favorire un più efficace coinvolgimento dei partecipanti.

Programma e contenuti

Analisi di bilancio

- Leggere il bilancio di un'impresa
- L'equilibrio economico-finanziario-patrimoniale

Controllo di gestione

- Pianificazione e controllo di gestione
- L'analisi dei costi e le leve per il miglioramento della redditività

Finanza d'impresa

- Il fabbisogno finanziario dell'impresa
- Il ricorso al capitale bancario

Durata

- 32 ore di formazione in aula (8 incontri di 4 ore)
- FAD o Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Controllo di Gestione Avanzato

Obiettivi

Il valore aggiuntivo del controllo di gestione nasce dalla capacità di comprendere gli scostamenti rispetto al previsto e di proporre ai manager azioni correttive, sfidandoli verso performance sempre migliori. Il corso persegue i seguenti obiettivi:

- Migliorare le performance del controllo di gestione
- Sviluppare le abilità necessarie ad identificare le aree critiche del controllo di gestione ed a proporre le eventuali azioni correttive
- Affinare l'analisi critica sulla significatività delle informazioni, per fare un check up sul proprio sistema di controllo
- Valutare criticamente le tendenze evolutive delle varie aree del controllo di gestione
- Stimolare le altre direzioni verso piani di miglioramento
- Essere un reale "consulente" per le altre funzioni aziendali

Programma e contenuti

- Progettazione del sistema di controllo di gestione
- Obiettivi nel breve e nel lungo periodo
- La gestione degli elementi di controllo: i costi
- Activity Based-Costing & Activity Base Budgeting
- Il controllo rispetto al budget per creare valore
- Come analizzare investimenti e progetti
- Il reporting
- Come valorizzare i risultati e avviare le altre funzioni aziendali
- Misurare il valore aggiunto portato dal controllo di gestione all'azienda

Durata

- 20 ore di formazione in aula (5 incontri di 4 ore)
- FAD o Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Acquisti e Logistica

Obiettivi

Il percorso è centrato sul miglioramento della gestione della supply chain a partire dagli approvvigionamenti, passando per la gestione dei magazzini per poi soffermarsi sulla logistica in uscita. Tali obiettivi generali si articolano nei seguenti sotto-obiettivi:

- Leggere la catena del valore per individuare i fattori critici di successo per operare in ottica di lean operations
- Migliorare il processo di acquisto dalla definizione delle specifiche e caratteristiche di acquisto alla valutazione delle offerte e dei risultati di prestazione del fornitore, conoscendo e sapendo utilizzare i principali indicatori di performance dei processi che la caratterizzano
- Analizzare la logistica interna; struttura dimensionamento ed organizzazione dei magazzini, le politiche di stoccaggio e di material handling
- Conoscere le diverse problematiche legate ai trasporti e alla logistica distributiva per migliorare il livello di servizio ai clienti e riducendo i costi logistici globali.

Programma e contenuti

- Fondamenti di supply chain management e di pianificazione logistica e produttiva
- Il processo di approvvigionamento in relazione ai fattori di successo ed alla strategia aziendale
- La logistica interna e dei sistemi di magazzinaggio
- La gestione dei materiali
- La logistica esterna e dei sistemi di trasporto
- I sistemi di trasporto e la distribuzione

Durata

- 32 ore di formazione in aula (8 incontri di 4 ore)
- FAD, Action Learning

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



La gestione del Magazzino

Obiettivi

Obiettivo di questo corso è fornire gli strumenti e i metodi per migliorare l'organizzazione e la gestione del proprio magazzino, contenendo i costi e migliorando il livello di servizio ai clienti interni ed esterni.

Programma e contenuti

Le principali caratteristiche dei magazzini

I sistemi di stoccaggio e di movimentazione

Il layout e l'allocazione dei materiali

I sistemi informatici e di identificazione automatica

La gestione delle scorte

Il picking e l'allestimento degli ordini

L'outsourcing delle attività di magazzino

Controllare i costi e le performance del magazzino

Gestire le relazioni con le altre attività aziendali e il sistema distributivo

Gestire il personale di magazzino

Esempi di organizzazione e gestione del magazzino

Esempi e casi pratici di organizzazione del magazzino

Durata:

- 28 ore di formazione in aula (7 incontri di 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Management Internazionale

Obiettivi

Comprendere se il business svolto della propria azienda, può essere riproposto sul mercato globale. Comprendere come deve strutturarsi l'azienda per poter lavorare con l'estero. Saper scegliere i mercati di riferimento dove esportare il proprio prodotto. Conoscere preventivamente i competitors su scala internazionale e, su quella locale, una volta scelto il/i mercato/i dove si andrà ad operare. Decidere in rapporto a tutte le informazioni preventivamente ricavate, quale sarà la migliore strategia per proporsi a livello internazionale, oppure, nel caso in cui non si è preparati stabilire un timing affinché l'attività con l'estero possa essere di successo. Conoscere le principali problematiche giuridico-internazionalistiche e linguistiche connesse alla redazione di un contratto con un partner estero grazie alla disamina della disciplina applicabile a livello internazionale, nonché delle diverse tipologie di contratti maggiormente in uso. Definire gli ambiti operativi dei nuovi Incoterms® 2010 in vigore l'1.1.2011. Analizzare e definire tutti gli strumenti per la gestione critica del rischio di credito nelle transazioni commerciali internazionali. Saranno analizzati gli strumenti finanziari ed assicurativi, nel breve e nel medio lungo termine, anche attraverso l'analisi di casistiche pratiche relative ad operazioni realmente avvenute.

Programma e contenuti

- Fattori critici di successo delle operazioni con l'estero
- Il Contratto Internazionale e le sue tecniche di redazione
- I nuovi Incoterms 2010: cosa cambia nei rapporti commerciali con l'estero
- L'Export Credit Risk Management: come incassare senza rischi

Durata

- 24 ore di formazione in aula (6 incontri di 4 ore)
- FAD o Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Import - Export: procedure doganali

Obiettivi

La parte mercantile del commercio estero è quella che permette lo scambio fisico delle merci: rappresenta quindi la parte “visibile” delle transazioni che permetteranno alle imprese di raggiungere risultati finanziari e commerciali. Gli scambi commerciali si manifestano con la movimentazione delle merci ma affinché tali scambi non incontrino ostacoli diventa necessario individuare le obbligazioni contrattuali tra le parti in merito ai costi ed ai rischi, gestire i rapporti con gli operatori della logistica, predisporre e conservare correttamente tutta la documentazione di trasporto, doganale e fiscale. Il corso intende consentire l'approfondimento delle problematiche connesse alla gestione documentale dei flussi fisici di merci, dal punto di vista doganale e fiscale, evidenziando le obbligazioni e gli adempimenti in capo all'azienda.

Contenuti

I termini di resa nel commercio internazionale: Incoterms 2010

La consegna delle merci: fattore critico di successo per l'impresa internazionale; Il rapporto con il contratto di compravendita: massima chiarezza negli accordi; La ripartizione dei costi e dei rischi; La relazione con le diverse aree della catena del commercio estero; I rischi della vendite franco partenza; Analisi delle principali clausole degli Incoterms 2000; Le innovazioni dell'edizione Incoterms 2010, in vigore dal 1 Gennaio 2010

Le operazioni con l'estero

La grande famiglia delle operazioni con l'estero: operazioni extra UE e operazioni intracomunitarie; I riferimenti legislativi: la normativa comunitaria, il DPR 633/72, il DL 331/93; Regole di fatturazione per le vendite in ambito comunitario ed extra UE

I regimi doganali

I regimi doganali: operazioni definitive e temporanee; Le criticità legate alle operazioni doganali in import ed export

Importazioni ed esportazioni

Le importazioni: la classificazione doganale ed i rischi connessi all'imperfetta codifica delle merci; il valore in dogana delle merci; Individuazione e calcolo del dazio all'importazione; l'origine delle merci: origine preferenziale e non preferenziale (made in)
Le esportazioni: La prova dell'avvenuta esportazione nelle esportazioni dirette e nei casi di groupage e triangolazioni

Le problematiche dell'origine

Origine non preferenziale (Made in) ed origine preferenziale: due concetti diversi con regole di determinazione diverse; La determinazione del made in ed il certificato di origine; Le regole di origine preferenziali e i certificati di circolazione EUR1 e FORM A; I principali documenti doganali

Le operazioni intracomunitarie

Le operazioni intracomunitarie: individuazione e inquadramento normativo; Cessioni ed acquisti intracomunitari: regole di fatturazione, registrazione; La compilazione dei modelli Intrastat: periodicità e modalità di compilazione: Le normative comunitarie di riferimento; L'obbligo di riepilogo delle prestazioni di servizi nei modelli Intrastat; Le variazioni della periodicità di presentazione dei modelli; L'invio telematico dei modelli Intrastat; Le novità in tema di territorialità dei servizi; Il meccanismo del Reverse Charge

Verso l'Operatore Economico Autorizzato (AEO)

Le triangolazioni: nazionali, comunitarie ed extraUE: Il plafond iva e le lettere di intenti; La figura dell'operatore economico autorizzato (AEO): il futuro del rapporto azienda/dogana

Durata

- 24 ore di formazione in aula (6 incontri di 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



La gestione del punto di vendita

Obiettivi

Acquisizione delle principali tecniche di gestione del punto vendita e degli strumenti per il monitoraggio delle attività. Gestione dei piani di assortimento, dell'inventario, del servizio al cliente. Organizzare, gestire e sovrintendere alla relazione con la clientela. Controllare l'implementazione dei programmi di merchandising. Controllare gli stock e i rifornimenti. Gestire la forza lavoro del punto vendita. Redigere il business plan stagionale. Valutare i risultati di vendita. Comprendere ed interpretare le logiche di acquisto dei gruppi di distribuzione.

Programma e contenuti

Relazione con il cliente

- Fornire informazioni e chiarimenti alla clientela - Gestire e coordinare gli addetti al servizio - Predisporre gli strumenti di rilevazione della customer satisfaction e curare il reporting - Progettare e implementare iniziative di fidelizzazione e acquisizione della clientela

Innovazione

- Analizzare le fasi del processo di vendita per progettare o rinnovare un format
- Visual Merchandising - Innovazioni nel layout - Ottimizzare il display dei prodotti
- Valorizzare l'assortimento dei prodotti - Monitorare i comportamenti d'acquisto

Comunicazione

- Accrescere la riconoscibilità e l'identità del punto vendita - Organizzare e gestire le attività di lancio di nuovi prodotti - Organizzare e gestire eventi quali manifestazioni, iniziative di co-marketing - Collocare materiale pubblicitario - Preparare offerte promozionali - Organizzare stand dimostrativi - Supervisionare le attività di promozione e comunicazione. Strategie di marketing non convenzionale

Relazione con i buyer della distribuzione

Durata

- 24 ore di formazione in aula (6 incontri di 4 ore)
- FAD e Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



Motivare ed organizzare la rete di vendita

Obiettivi

Obiettivo del corso è analizzare i principali criteri per creare una rete di vendita, esaminare le modalità per gestirla operativamente, mettere a punto sistemi di controllo delle performance, senza dimenticare che la motivazione è il fattore di successo che consente alla rete di raggiungere, e a volte oltrepassare, gli obiettivi assegnati.

Programma e contenuti

- Visione strategica delle attività commerciali
- Analisi di mercato e segmentazione
- Pianificazione delle attività commerciali
- Principi di costruzione di una rete di venditori
- Funzioni dei venditori
- Coordinamento della rete di vendita
- Controllo dei risultati
- Motivazione delle risorse
- Sistema di reporting per la gestione delle informazioni

Durata:

- 28 ore di formazione in aula (7 incontri da 4 ore)

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Organizzare la partecipazione alla fiera

Obiettivi

Il corso si rivolge a tutte le persone che all'interno della propria azienda si occupano della promozione dell'azienda e dei prodotti.

Esso, infatti, mira a fornire le nozioni principali del marketing e di tutti i più importanti fattori da tenere in conto quando si decide di partecipare ad un evento fieristico in Italia e all'estero.

Le competenze acquisite consentono di:

- Definire strategicamente gli obiettivi di partecipazione alla fiera
- Programmare in modo efficace le fasi di partecipazione
- Allestire lo stand in riferimento agli obiettivi definiti e al proprio target di clientela
- Gestire i contatti-clienti stabiliti in fiera
- Operare una valutazione dei risultati conseguiti

Programma e contenuti

La pianificazione preliminare

Gli adempimenti burocratici per la partecipazione a fiere nazionali e internazionali

La predisposizione del budget

La programmazione delle azioni pubblicitarie

La gestione dello stand

La formazione dello staff

La gestione della documentazione contatti

Follow up dell'evento

Durata

- 32 ore di formazione in aula (8 incontri di 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



Amministrazione del Personale

Obiettivi

Il corso fornisce strumenti e metodologie per l'amministrazione e la gestione del personale in una piccola azienda al fine di interagire nel migliore dei modi con la consulenza e i fornitori esterni di servizi di amministrazione del personale. Dai principi del diritto del lavoro (con un a panoramica sulle forme contrattuali) alla gestione delle diverse fasi del rapporto di lavoro agli aspetti previdenziali e fiscali della retribuzione. Il corso prevede anche una giornata dedicata agli aspetti e alle tecniche negoziali della gestione del personale.

Programma e contenuti

- Il diritto del lavoro oggi
- Il rapporto di lavoro
- Aspetti previdenziali e fiscali della retribuzione
- Il payroll
- La negoziazione e la gestione dei conflitti
- La selezione del personale
- La formazione e i fondi interprofessionali

Durata

- 40 ore di formazione in aula (10 incontri di 4 ore)
- FAD, Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Responsabile dei sistemi di gestione per la qualità

Obiettivi

Il corso offre un quadro aggiornato della gestione della Qualità abbracciando tutte le attività connesse alla realtà aziendale. Il corso intende aggiornare le competenze del Responsabile Qualità Aziendale, quale nuova figura professionale prevista dalle nuove norme ISO. Gli obiettivi del corso sono:

- specializzare i partecipanti quali responsabili del Sistema Qualità basato sulla norma ISO 9001:2000, nella logica del Total Quality Management
- approfondire le conoscenze informatiche mediante lo studio di applicativi software applicabili alla gestione della qualità integrata agli altri sistemi di gestione aziendale
- potenziare le capacità comunicative/relazionali
- utilizzare metodologie e strumenti per la progettazione, la descrizione, la formalizzazione e valutazione dei sistemi integrati per la gestione della qualità
- conoscere i sistemi di miglioramento del sistema di gestione integrato.

Programma e contenuti

- Introduzione alla qualità. I requisiti delle norme
- Le valutazioni iniziali
- I modelli aziendali e l'organizzazione del sistema qualità
- L'analisi e il controllo dei processi aziendali
- Il controllo di qualità
- Gestione delle non conformità
- Visite ispettive interne

Durata

- 16 ore di formazione in aula (4 incontri di 4 ore)
- Action Learning

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



Lingua Inglese - base

Obiettivi

Il corso di Lingua Inglese – base ha come obiettivo quello di iniziare i partecipanti allo studio dell'inglese partendo dall'insegnamento delle nozioni basilari della lingua, ovvero quegli elementi grammaticali, fonetici e lessicali che rappresentano le fondamenta indispensabili per l'apprendimento efficace dell'inglese.

I partecipanti, il cui livello di conoscenza in entrata sarà valutato in dettaglio attraverso prove preliminari di Assessment, saranno aiutati a migliorare le loro performance nelle quattro skills della lingua:

- Writing
- Reading
- Listening
- Speaking

fino a raggiungere in uscita le competenze che definiscono il livello A2 (UpperBeginner) del Quadro Comune di Riferimento Europeo (CEF).

Programma e contenuti

- Grammatica (l'articolo; forme e tempi verbali di base; pronomi; aggettivi; la struttura della frase; funzioni comunicative)
- Fonetica
- Lessico
- Esercitazioni e role play (listening e speaking).

Durata

- 40 ore di formazione in aula (10 incontri di 4 ore)
- Action Learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Lingua Inglese - Intermedio

Obiettivi

Il corso di Lingua Inglese – Intermedio ha come obiettivo quello di approfondire insieme ai partecipanti lo studio dell'inglese attraverso l'insegnamento di nozioni grammaticali, fonetiche e lessicali progressivamente più complesse e dettagliate.

I partecipanti, il cui livello di conoscenza in entrata sarà valutato in dettaglio attraverso prove preliminari di Assessment, saranno aiutati a migliorare le loro performance nelle quattro skills della lingua (writing, reading, listening e speaking) fino a raggiungere in uscita le competenze che definiscono il livello B1 (Intermediate) del Quadro Comune di Riferimento Europeo (CEF).

Programma e contenuti

- Grammatica (forme e tempi verbali; pronomi; aggettivi; la struttura della frase; periodo ipotetico e indirect speech; funzioni comunicative)
- Fonetica
- Lessico
- Esercitazioni e role play (listening e speaking)

Durata

- 40 ore di formazione in aula (10 incontri di 4 ore)
- Action Learning

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Lingua Inglese - Avanzato

Obiettivi

Il corso di Lingua Inglese – base ha come obiettivo quello di iniziare i partecipanti allo studio dell'inglese partendo dall'insegnamento delle nozioni basilari della lingua, ovvero quegli elementi grammaticali, fonetici e lessicali che rappresentano le fondamenta indispensabili per l'apprendimento efficace dell'inglese.

I partecipanti, il cui livello di conoscenza in entrata sarà valutato in dettaglio attraverso prove preliminari di Assessment, saranno aiutati a migliorare le loro performance nelle quattro skills della lingua:

- Writing
- Reading
- Listening
- Speaking

fino a raggiungere in uscita le competenze che definiscono il livello B2 (Upper Intermediate) del Quadro Comune di Riferimento Europeo (CEF).

Programma e contenuti

- Grammatica (l'articolo; forme e tempi verbali di base; pronomi; aggettivi; la struttura della frase; funzioni comunicative)
- Fonetica
- Lessico
- Esercitazioni e role play (listening e speaking).

Durata

- 40 ore di formazione in aula (10 incontri di 4 ore)
- Action Learning

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Business English

Obiettivi

Il corso ha come obiettivo l'Acquisizione della terminologia specialistica indispensabile per comunicare efficacemente in ambito lavorativo in lingua inglese.

Riformulazione di dati e testi connessi al business. Il corso punterà in particolare a sviluppare le capacità di ascolto e comunicazione verbale e scritta in contesti legati alla sfera commerciale, attraverso l'analisi contestuale di casi concreti e la sperimentazione attiva del "Phone and Mail English" tramite "situational patterns" e "role-plays".

Programma e contenuti

American English vs British English: idioms

The telephone jargon

Placing calls: role-plays

Travels: booking tickets and hotels

Solving problems over the phone

Company structure

Business Writing: essentials

Cover Letters

Application Letters, Letters of invitation, of dispatch, of Complaint, of Apology

CV and Resumes

Advertisements: How ads work

Team Building: team-leaders and team-players

Meetings and Briefings

Organizing meetings, Roles in a meeting, Creating an agenda

Role-playing

The art of negotiation

Reading comprehensions/ "fill-in the gaps exercises"/close tests

Durata:

- 40 ore di formazione in aula (10 incontri da 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Informatica

Obiettivi

Il corso intende trasmettere competenze avanzate per gestire proficuamente e professionalmente la suite Office di Microsoft. In particolar modo al termine del percorso i discenti avranno acquisito una conoscenza avanzata di Word per creare documenti con formattazioni e strutture articolate; approfondito le funzionalità di Microsoft Excel al fine di operare in modo efficace e professionale in ambito aziendale; potenziato le proprie capacità di ricerca ed interazione in rete, anche grazie all'ausilio degli strumenti del web 2.0; acquisito i concetti basilari sui database.

Programma e contenuti

Introduzione all'hardware di base e sistema operativo: Componenti di un PC. Sistema operativo Windows. Backup. Virus e sicurezza.

Word: Redazione avanzata di documenti. Formattazione caratteri e paragrafi. Tabulazioni e righello. Bordi e sfondi. Elenchi puntati e numerati. Tabelle. Formato del documento, intestazioni e piè di pagina. Colonne, Sezioni e Note. Controllo ortografico, Thesaurus, Glossario. Trova e Sostituisci. Stampa. Documenti strutturati con gli stili. . Modelli. Elementi di un documento: tabelle, moduli, caselle di testo, fogli di calcolo, immagini/disegni. Redazione collaborativa: commenti, note, revisioni. Stampa unione.

Fogli elettronici: Il foglio di lavoro Excel. Righe, colonne e celle. Formati cella. Operazioni algebriche. Ripetizione delle operazioni. Riferimenti assoluti, misti e relativi di cella. Riferimenti a cella di altro foglio excel. Principali funzioni algebriche, statistiche e finanziarie. Formattazione automatica. Formattazione condizionale. Grafici. Uso di Excel come database: ordinamento e filtri automatici. Impostazioni di stampa.

Posta elettronica e navigazione in Internet: Configurazione di una casella di posta elettronica. Server in ingresso e in uscita. Utilizzo di un client di posta elettronica. Utilizzo di una webmail. Introduzione a Internet. Evoluzione della rete e web 2.0. Funzionamento dei motori di ricerca. Strategie e tecniche di ricerca in rete.

Durata

- 28 ore di formazione in aula (7 incontri di 4 ore)
- Action learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Informatica Avanzata

Obiettivi

Il corso intende trasmettere competenze avanzate per gestire proficuamente e professionalmente la suite Office di Microsoft; far acquisire gli strumenti di Word che consentano di creare documenti di tipo avanzato, con formattazioni e strutture articolate; approfondire le funzionalità di Microsoft Excel affinché l'utente possa essere in grado di operare in modo efficace e professionale sia in ambito personale che aziendale; introdurre gli indispensabili concetti sui database relazionali, sulla struttura dei database e mettere in grado i partecipanti di gestire database Access già esistenti e di crearne di nuovi.

Programma e contenuti

Word

Redazione avanzata di documenti. Formattazione caratteri e documenti. Tabulazioni e righello. Bordi e sfondi. Elenchi puntati e numerati. Formato del documento, intestazioni e piè di pagina. Colonne, Sezioni e Note. Controllo ortografico, Thesaurus, il Glossario. Stampa. Documenti strutturati con gli stili. Modelli. Elementi di un documento: tabelle, moduli, caselle di testo, fogli di calcolo, immagini/disegni. Redazione collaborativa: commenti, note, revisioni. Stampa unione.

Fogli elettronici

Riferimenti assoluti, misti e relativi di cella. Riferimenti a cella di altro foglio excel. Principali funzioni algebriche, statistiche e finanziarie. Formattazione automatica. Formattazione condizionale. Grafici. Uso di Excel come database: ordinamento e filtri automatici. Ricerca obiettivo. Uso delle Tabelle Pivot. Utilizzo del risolutore di Excel. Impostazioni di stampa.

Access

Introduzione ai database relazionali. Il database: record, campi, relazioni. L'ambiente di lavoro di Access: la finestra database ed i principali menù. Creazione di tabelle. Tipologie di campi. Modalità struttura e immissione dei dati. Relazioni tra tabelle. Le Query. Le maschere e i report. Importazione di dati da altre fonti.

Durata

- 32 ore di formazione in aula (8 incontri di 4 ore)
- Action learning

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Sicurezza sui luoghi di lavoro – Adempimenti amministrativi

Obiettivi

Il corso intende fornire le conoscenze generali sugli adempimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs.81/08) e di illustrare le figure professionali e gli adempimenti previsti dalla normativa.

Programma e contenuti

- La legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- I principali soggetti coinvolti e i relativi obblighi
- Definizione e individuazione dei fattori di rischio
- La valutazione dei rischi
- Individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione
- Gli aspetti normativi dell'attività di datore di lavoro
- Nozioni di tecnica della comunicazione con il rappresentante lavoratori per la sicurezza e con i lavoratori stessi.

Durata:

- 8 ore di formazione in aula (2 incontri di 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Addetti al Primo Soccorso

Obiettivi

Il d.lgs. 81/2008 prevede l'obbligo a carico del datore di lavoro di designare e formare gli addetti alla gestione delle emergenze anche mediante la frequentazione, da parte del lavoratore, del corso di Primo Soccorso. Il corso rispetta i contenuti minimi imposti dal vigente dettato normativo (art. 45 d.lgs. 81/2008) e prevede che il lavoratore, al termine del corso, sia in grado, in maniera efficiente ed autonoma, di eseguire le seguenti operazioni di base:

- assistere efficacemente le vittime in caso di infortunio o malore
- limitare e controllare i danni derivanti dall'infortunio per le vittime, gli impianti e l'ambiente
- garantire il coordinamento e la compatibilità tra soccorsi prestati negli ambienti di lavoro e quelli esterni

Programma e contenuti

Modulo A: Allertare il sistema di soccorso - Riconoscere un'emergenza sanitaria - Accertamento delle condizioni psico-fisiche del lavoratore infortunato (funzioni vitali - polso, pressione, respiro - stato di coscienza, ipotermia e ipertermia) - Nozioni elementari di anatomia e fisiologia - Attuare gli interventi di primo soccorso (sostenimento delle funzioni vitali - riconoscimento e limiti d'intervento di primo soccorso) - Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta

Modulo B: Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro - Acquisire conoscenze sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro (lesioni da freddo e da calore - lesioni da corrente elettrica - lesioni da agenti chimici - intossicazioni - ferite lacero contuse - emorragie esterne)

Modulo C: Acquisire capacità di Intervento pratico (tecniche di comunicazione con il sistema di emergenza del S.S.N., tecniche di primo soccorso nelle sindromi cerebrali acute, tecniche di primo soccorso sindrome di insufficienza respiratori acuta, tecniche di rianimazione cardiopolmonare, tecniche di tamponamento emorragico, tecniche di sollevamento, spostamento e trasporto del traumatizzato)

Durata:

- 12 ore di formazione in aula (3 incontri di 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Corso per addetti alla prevenzione incendi Rischio Medio

Obiettivi

L'obiettivo del corso è formare adeguatamente i lavoratori che all'interno dell'azienda ricoprono il ruolo di addetti alla prevenzione incendi e gestione emergenze, sulla base della normativa vigente in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento al D.Lgs 81/08.

Programma e contenuti

Incendio e prevenzione

Principi della combustione - Sostanze estinguenti in relazione al tipo di incendio

Il triangolo della combustione - Le principali cause d'incendio

Rischi alle persone in caso d'incendio - Principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi

Protezione antincendio e procedura da adottare in caso di incendio

Principali misure di protezione incendi - Evacuazione in caso di incendio

Procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme

Procedure per l'evacuazione - Rapporti con i V.V.F.

Attrezzature e impianti di estinzione - Sistemi di allarme

Segnaletica di sicurezza - Illuminazione d'emergenza

Esercitazioni pratiche

Presenza visione e chiarimenti sui mezzi di estinzione più diffusi

Presenza visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale

Esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo dei naspi e idranti

Durata:

- 8 ore di formazione in aula (2 incontri di 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Corso per il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS)

Obiettivi

Fornire ai partecipanti tutti gli elementi necessari affinché i compiti che la legge attribuisce al RLS vengano svolti adeguatamente con competenza ed efficacia, in linea con i contenuti dettati dal D.Lgs. 81/08.

Gli obiettivi del corso sono:

- trasferire ai partecipanti la capacità di individuare i principali fattori di rischio
- Trasferire la capacità di elencare gli obblighi e prerogative così come previsto dal D.Lgs 81/08
- Acquisire conoscenze sugli strumenti informativi presenti in azienda.

Programma e contenuti

Quadro normativo di riferimento

Principi giuridici comunitari e nazionali;

Legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro;

Il ruolo del RLS

Principali soggetti coinvolti e i relativi obblighi;

Aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori;

La valutazione del rischio e misure preventive

Definizione e individuazione dei fattori di rischio;

Valutazione dei rischi;

Individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione;

Comunicare la sicurezza

Durata:

- 32 ore di formazione in aula (8 incontri di 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



Corso per preposti alla Sicurezza

Obiettivi

Il corso è rivolto a tutti coloro i quali, all'interno di una organizzazione, ricoprono formalmente o di fatto (**art 299 D.Lgs. 81/08** e s.m.i.) il ruolo di preposto alla sicurezza, figura di supporto al datore di lavoro per l'impostazione del "sistema sicurezza". Il corso si propone di fornire a coloro che rivestono in azienda il ruolo di preposti le nozioni necessarie per un adeguato adempimento degli obblighi di organizzazione e dei compiti di controllo loro attribuiti in materia di salute e sicurezza del lavoro. Gli obiettivi del corso sono:

- Illustrare le novità introdotte in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Acquisire competenze specifiche e di sapere applicativo sulle norme di legge, sull'analisi dei rischi e sui sistemi di prevenzione.

Programma e contenuti

Principali soggetti coinvolti e i relativi obblighi

Definizione e individuazione dei fattori di rischio

Valutazione dei rischi

Individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione.

Durata:

- 16 ore di formazione in aula (4 incontri di 4 ore)

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



Responsabile e Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP (non datoriale) – MODULO “A” di base

Obiettivi

Il modulo A costituisce corso di base per lo svolgimento delle funzioni di RSPP e ASPP in applicazione all'art. 32 del D.Lgs. 9 Aprile 2008, n. 81 e all' Accordo stato Regioni 26/01/2006. Il corso vuole fornire a tutti i lavoratori che intendo intraprendere il percorso di responsabile e addetto del servizio di prevenzione e protezione le conoscenze di base sulla sicurezza e salute nei luogo di lavoro in applicazione della normativa vigente.

Programma e contenuti

- L'approccio alla prevenzione attraverso il D.Lgs. 81/2008. Il sistema legislativo
- I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità. Il sistema pubblico della prevenzione
- Criteri e strumenti per l'individuazione dei rischi. Documento della Valutazione dei Rischi
- La classificazione dei rischi. Rischio di incendio ed esplosione
- La valutazione di alcuni rischi specifici
- Le ricadute applicative e organizzative della valutazione dei rischi

Durata:

- 28 ore di formazione in aula (7 incontri di 4 ore)

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Corso per Responsabile e addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP (non datoriale) – Modulo B Commercio

Obiettivi

Consentire a coloro che ricoprono il ruolo di Responsabile o Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP e ASPP) interno o esterno di adempiere a parte dell'obbligo formativo imposto a loro carico dalla legge.

Infatti, l'art. n. 32 – comma 2 - del Decreto Legislativo n. 81/2008 dispone che i requisiti professionali dei responsabili e degli addetti ai servizi di prevenzione e protezione interni o esterni comprendono oltre, al possesso di un titolo di studio non inferiore al diploma di scuola media superiore anche il possesso di *"...un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione adeguati alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative"*.

Programma e contenuti

- Rischi di esposizione ad Agenti Chimici
- Rischi di esposizione ad Agenti Cancerogeni e Mutageni
- Rischi di esposizione ad Agenti Biologici
- Rischi di esposizione ad Agenti Fisici
- Rischi derivanti dall'organizzazione del lavoro
- Dispositivi di Protezione Individuali
- Rischi d'infortunio (Rischio elettrico, Rischio Meccanico e Cadute dall'alto)
- Rischio di esplosione
- Sicurezza Antincendio
- Dispositivi di protezione individuali (DPI)

Durata:

- 24 ore di formazione in aula (6 incontri di 4 ore)

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMazione



Corso per Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP (non datoriale) – Modulo C

Obiettivi

Questo modulo di specializzazione obbligatorio integra il percorso formativo per RSPP al fine di sviluppare le capacità gestionali e relazionali e di fare acquisire elementi di conoscenza relativi ai sistemi di gestione della sicurezza; all'organizzazione tecnico-amministrativa della prevenzione; alle dinamiche delle relazioni e della comunicazione; ai fattori di rischio psico-sociali ed ergonomici; alla progettazione e gestione dei processi formativi aziendali. Il modulo C, per essere frequentato, necessita dell'idoneità del modulo A e non necessariamente di quella del modulo B. La frequenza del modulo C costituisce credito formativo permanente e vale per qualsiasi macrosettore ATECO.

Il modulo integra il percorso formativo dei responsabili SPP, al fine di sviluppare le capacità gestionali e relazionali e di far loro acquisire elementi di conoscenza su:

- a) sistemi di gestione della sicurezza
- b) organizzazione tecnico-amministrativa della prevenzione
- c) dinamiche delle relazioni e della comunicazione
- d) fattori di rischio psico-sociali ed ergonomici
- e) progettazione e gestione dei processi formativi aziendali

Programma e contenuti

Prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomia e psico-sociale
Organizzazione e gestione delle attività tecnico-amministrative
Tecniche di comunicazione in azienda e di relazioni sindacali

Durata

- 24 ore di formazione in aula (6 incontri di 4 ore)

cisforma

Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE



Per informazioni:

Telefono:

081/3133469/ 081/3133488 (**Ufficio Commerciale CIS**)

081/7882238 – 081/2474611 – 081/2405371 (**Partner di Progetto**)

E-mail: cisforma@stoa.it

Website:

<http://www.stoa.it/impresa/cis-forma/index.htm>

cisforma Crescita, Internazionalizzazione e Sviluppo attraverso la FORMAZIONE

