

Strategie di mercato eco digitali avanzato per logistica, energia/ambiente

Strategie di Mercato Eco Digitali avanzato per logistica, energia/ambiente

Operazione 2024-23332/RER "Green e Digitale per i servizi avanzati alle imprese: logistica, energia/ambiente" approvata con Delibera DGR n. 119 del 03/02/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna



Costo

Gratuito

Durata

24 ore

Sede

Rimini

Settori

Comunicazione, Marketing e commerciale, Strategia e organizzazione aziendale

Destinatari

Persone

Tipologie

Per occupati, Per disoccupati

Termine iscrizioni

10/10/2025

Data inizio

21/10/2025

Data fine

02/12/2025



Obiettivi

Trattandosi di un percorso avanzato, la declinazione degli obiettivi formativi fa riferimento alle competenze richieste per poter operare nell' area "Gestione dei servizi e del cliente" l'intento primario sarà quello di fornire conoscenze e competenze per:

- Determinare modalità di gestione dei servizi e del cliente;
- Adottare modalità di gestione integrata dei servizi con il supporto di sistemi di raccolta dati;
- Implementare modelli di rilevazione informazioni clientela;
- Supportare la pianificazione strategica ed operativa dei servizi;
- Adottare strategie di comunicazione e negoziazione nella gestione del cliente;
- Individuare modelli di customer per la gestione del cliente.

Destinatari

La proposta formativa è rivolta a tutte le persone:

- che hanno assolto l'obbligo di istruzione e il diritto e dovere all'istruzione e formazione,
- residenti o domiciliate in Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività,
- che indipendentemente dalla condizione occupazionale necessitano di acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità nella filiera di riferimento.

Non sono ammissibili i dipendenti assunti da Pubbliche Amministrazioni con contratti a tempo indeterminato.

Requisiti di accesso

Requisiti formali previsti

La proposta formativa è rivolta a tutte le persone:

- che hanno assolto l'obbligo di istruzione e il diritto e dovere all'istruzione e formazione,
- residenti o domiciliate in Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività, - che indipendentemente dalla condizione occupazionale necessitano di acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità nella filiera di riferimento.

I requisiti sostanziali previsti per il presente progetto sono:

Conoscenze di base del contenuto del corso così come da programma di dettaglio e/o aver frequentato un percorso di livello base della stessa misura

Verifica requisiti sostanziali (inserire solo se previsti)

La valutazione dei requisiti sostanziali sarà effettuata tramite un test progettato in un'ottica inclusiva, con l'obiettivo di verificare il possesso delle conoscenze e competenze di base necessarie per partecipare con successo al percorso formativo. Il test non fornirà un punteggio finale, ma stabilirà una soglia da raggiungere per l'ammissione.

Contenuti del corso

Dal punto di vista più strettamente tecnico-specialistico, e più direttamente correlato alla misura ed al livello di approfondimento del progetto, si intende supportare i partecipanti nell'acquisizione di competenze per riconoscere ed applicare:

- Tecniche e metodi di customer relationship management.
- Strumenti e sistemi di customer satisfaction
- Customer care e valorizzazione delle banche dati clienti
- Tecniche di pianificazione strategica ed operativa in area commerciale marketing
- Principali tecniche di benchmarking.
- Strumenti e tecniche di marketing
- Piani di comunicazione integrata per valorizzazione del brand e dei servizi
- Tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione.
- Tecniche di analisi di mercato.

Il programma si articola in 3 moduli di una giornata ciascuna:

I 7 elementi della negoziazione:

- Comprendere la negoziazione nei contesti organizzativi
- I 5 livelli di difficoltà nel procedimento negoziale
- Diversi stili per diversi obiettivi
- Le insidie
- Z.o.p.a. : zone of possible agreement
- La struttura del processo negoziale
- Come evitare i conflitti e raggiungere l'obiettivo voluto.
- Batna e watna : the best alternative to a negotiation agreement.
- Negoziazioni ad alto rischio

Le conversazioni difficili:

- Come prepararsi ad una trattativa efficace
- Come eliminare gli ostacoli.
- Abilità negoziali e abilità comunicative
- Le fasi attraverso le quali gestire una conversazione difficile
- P.t.a.p.
- Frasi d'apertura combinata
- Negoziazioni in caso di crisi
- I 12 punti per condurre una conversazione davvero difficile

L'arte di fare domande:

- L'ascolto
- Comprendere la storia del nostro interlocutore
- La creazione di fiducia
- Come fare domande davvero difficili
- The day after
- Gestire l'identità e le resistenze del nostro interlocutore
- Acquisire autorevolezza
- L'arte di parafrasare
- L'uso delle informazioni
- Standard pertinenti
- In conclusione: praticabilità, fattibilità, disponibilità

Manipolazioni e tattiche:

- Come riconoscerle
- Dalla tattica alla manipolazione
- Manipolazioni sottili

Gestione della manipolazione

- I tranelli
- Chi controlla il "come" controlla il "cosa"
- Tipologie di manipolazione
- Differenza tra uso della strategia e uso della tattica

Tipologie di tattica:

- Brutali, relative al tempo, all'autorità, persuasive, emotive
- Neutralizzazione della tattica
- Etica nella negoziazione
- Leadership e management in negoziazione

Modalità e criteri di selezione

In caso di impossibilità ad accogliere tutte le richieste di iscrizione da parte dei partecipanti ammissibili, si attiverà il processo selettivo che verterà sull'analisi del possesso dei requisiti sottoelencati, che rappresentano criteri di priorità (coerenti con le finalità complessive dell'avviso e le esigenze preminenti della domanda):

- Età inferiore a 50 anni
- Residenti in comuni diversi dal luogo della formazione (di norma diverso dal capoluogo di provincia)
- Ordine di arrivo dell'iscrizione.

I documenti di iscrizione di ciascun partecipante e la documentazione relativa all'accertamento dei requisiti saranno tenuti agli atti da parte del Soggetto Attuatore.

Attestato

Al termine del corso verrà rilasciato a ciascun partecipante l'attestato di frequenza.

Quota di partecipazione

Non prevista. Il percorso è cofinanziato con risorse del Fondo Sociale Europeo PLUS 2021/2027 e della Regione Emilia-Romagna.

Calendario

Il corso si terrà in presenza, in orario 09:30 - 13:00 e 13:30 - 18:00, nelle seguenti date:

- 21 ottobre
- 18 novembre
- 9 dicembre

Sede del corso

Rimini
Piazza Leopoldo Tosi, 4
47923 Rimini RN

Referente

Veronica Mazzotti | Email: mazzotti@cnafoer.it | Telefono: 3882459882

Docente

Sonia Balzi

Manager d'azienda ed esperta in gestione risorse umane, Comunicazione, Coach, Mediazione, Negoziazione