

COSMO

DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE
NEL COMMERCIO E NEI SERVIZI

Piano Formativo settoriale da candidare all'Avviso 1/2016 di Fondimpresa
Soggetto attuatore: ATS composta da Futura, Sinergie, AlphaTeam, Informa, Zenit, QSM, ENFAP Emilia-Romagna, in partenariato con Università di Roma - Tor Vergata

DESTINATARI

Aziende aderenti a Fondimpresa.
Lavoratori occupati, lavoratori con contratti di inserimento o reinserimento, apprendisti, lavoratori in CIG o CIGS, lavoratori con contratti di solidarietà, lavoratori a tempo determinato con ricorrenza stagionale.

SINTESI DELL'OPPORTUNITA'

Con l'Avviso 1/2016 di Fondimpresa, dedicato a temi chiave per la competitività, le aziende aderenti al Fondo potranno finanziare la propria formazione partecipando ai Piani formativi che Sinergie sta progettando. L'adesione è gratuita e permette di realizzare corsi e attività per sviluppare le competenze del personale e raggiungere gli obiettivi aziendali. L'erogazione della formazione avverrà indicativamente tra Luglio 2017 e Giugno 2018.

REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

- Compilare la lettera di preadesione.
- Anticipare la documentazione via e-mail a controller@sinergie-italia.com tassativamente **entro il 17/03/2017**
- Compilare l'analisi del fabbisogno in modalità elettronica o cartacea. Ciascuna azienda aderente, in relazione alla medesima matricola INPS, può essere beneficiaria della formazione nell'ambito di massimo 2 Piani.

TEMATICHE

I Piani formativi candidati da Sinergie privilegeranno le seguenti aree tematiche:

- **Qualificazione dei processi produttivi e dei prodotti:** si tratta di interventi di sviluppo delle competenze dei lavoratori centrati sulla tematica delle tecniche di produzione.
- **Innovazione dell'organizzazione:** progetti o interventi di innovazione dell'organizzazione che riguardano l'applicazione di nuovi metodi organizzativi nelle pratiche commerciali, nell'organizzazione del luogo di lavoro o nelle relazioni esterne di un'impresa.
- **Digitalizzazione dei processi aziendali:** progetti o interventi di innovazione digitale che riguardano l'introduzione di nuovi processi in azienda o un notevole miglioramento di quelli già esistenti.

DISPOSITIVI DI CERTIFICAZIONE POSSIBILI

- Dispositivi di certificazione rilasciati dall'organismo realizzatore (es. attestato di frequenza, attestato con certificazione degli esiti).
- Dispositivi di certificazione regionali (es. certificazione delle competenze).
- Acquisizione titoli riconosciuti (patentini, etc.).
- Acquisizione di certificazioni standard in materia di informatica e lingue straniere (es. TOEFL).
- Acquisizione di crediti ECM o altri crediti previsti da Ordini Professionali

COSA FINANZIA

Corsi di formazione di due tipologie:

- **aziendali:** i corsi sono organizzati presso la sede aziendale per i propri lavoratori e il programma formativo è realizzato sulla base delle indicazioni dell'azienda. Per questa tipologia di corsi è necessario coinvolgere un numero **minimo di 4 lavoratori** per ogni corso d'interesse. Ciascun corso deve avere una durata minima di 8 ore.
- **interaziendali:** i corsi si realizzano presso la sede dell'Ente, o in altri luoghi terzi, e si rivolgono a più aziende del territorio. In tal caso l'azienda può iscrivere anche **un solo lavoratore** per ogni corso d'interesse.

L'Avviso 1/2016 finanzia attività di formazione in aula, seminari, action learning, affiancamento, training on the job, coaching e FAD.

Non è ammessa la formazione obbligatoria per legge.



Referente: **Sara Cattabriga**

Via Martiri di Cervarolo 74/10 - 42122 Reggio Emilia
tel. +39 0522 083122

www.sinergie-italia.com - controller@sinergie-italia.com



Referente: **Elena Serra**

tel. +39 051 68 11 411

www.cfp-futura.it - e.serra@cfp-futura.it



**SCARICA I DOCUMENTI
IN FORMATO ELETTRONICO**



A. QUALIFICAZIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI E DEI PRODOTTI

DURATA

Ogni azione formativa può avere una durata compresa tra 8 e 36 ore. Sarà cura dell'Azienda indicare la durata desiderata sulla Scheda di scelta dei corsi.

MODALITA' FORMATIVA

Almeno il 60% di ogni corso deve essere svolto tramite formazione in aula (sessioni in ambiente strutturato interno o esterno all'impresa).

Per il restante 40% delle ore è possibile scegliere tra le seguenti modalità formative:

- Aula
- Seminari - partecipazione a seminari o ad eventi di aggiornamento e scambio professionale, aziendali, interaziendali o esterni all'azienda
- Action learning - sessioni di apprendimento programmate centrate sui processi di lavoro
- FAD - attività di formazione a distanza online o di autoformazione assistita anche da prodotti FAD
- Affiancamento- attività formative rivolte al miglioramento delle competenze e dei comportamenti in situazione di lavoro, mediante affiancamento da parte di persone in possesso di maggiore esperienza
- Training on the job - attività formative pianificate e organizzate per favorire l'acquisizione di competenze operative sul luogo di lavoro, insegnando ad utilizzare gli strumenti di lavoro tramite esperienza pratica, laboratori, etc.
- Coaching - attività formative realizzate, con il supporto di un coach, per sviluppare ed ottimizzare le competenze e le caratteristiche personali necessarie a mettere in atto una performance efficace in relazione agli obiettivi assegnati al lavoratore.

AF	Titolo	
a1	Sistemi di gestione e certificazione ambientale (EMAS, ECOLABEL, LCA, carbon footprint, water footprint e ISO 14001)	*
a2	Qualità dei processi e dei servizi - Nuova norma UNI EN ISO 9001:2015	
a3	Strumenti per il green marketing e la comunicazione ambientale del servizio	
a4	Sistemi di gestione integrata qualità – sicurezza – ambiente	
a5	Turismo sostenibile: l'ambiente come leva di marketing e differenziazione del servizio	
a6	La valutazione della Qualità del servizio e della customer satisfaction	
a7	Internet of Things: creare valore mediante l'interconnessione di persone, dati, cose e processi	
a8	Nuovi sistemi di fruizione turistica: realtà aumentata e mondi virtuali	
a9	Fidelity card: come realizzare un sistema di fidelizzazione del cliente	
a10	I droni cambiano le professioni e i servizi: utilizzi e regole	
a11	Etica e qualificazione dei processi produttivi: il rating di legalità, la Corporate Social Responsibility, il modello 231 e/o SA 8000	
a12	Marchi, brevetti e strumenti a tutela della proprietà intellettuale e industriale	X
a13	Il nuovo regolamento Europeo sulla Privacy e gli obblighi per le imprese che trattano dati personali: Privacy by design e by default	X
a14	Gli strumenti di finanziamento e di finanza agevolata per le imprese (Horizon 2020, POR, MISE Industria 4.0, TAX Credit, ecc)	X
a15	Organizzare e comunicare eventi sostenibili	

* INTERAZIENDALE

E' possibile indicare direttamente sulla Scheda di scelta dei corsi eventuali altre azioni formative a scelta dell'Azienda.



B. INNOVAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

DURATA

Ogni azione formativa può avere una durata compresa tra 8 e 36 ore. Sarà cura dell'Azienda indicare la durata desiderata sulla Scheda di scelta dei corsi.

MODALITA' FORMATIVA

Almeno il 60% di ogni corso deve essere svolto tramite formazione in aula (sessioni in ambiente strutturato interno o esterno all'impresa).

Per il restante 40% delle ore è possibile scegliere tra le seguenti modalità formative:

- Aula
- Seminari - partecipazione a seminari o ad eventi di aggiornamento e scambio professionale, aziendali, interaziendali o esterni all'azienda
- Action learning - sessioni di apprendimento programmate centrate sui processi di lavoro
- FAD - attività di formazione a distanza online o di autoformazione assistita anche da prodotti FAD
- Affiancamento- attività formative rivolte al miglioramento delle competenze e dei comportamenti in situazione di lavoro, mediante affiancamento da parte di persone in possesso di maggiore esperienza
- Training on the job - attività formative pianificate e organizzate per favorire l'acquisizione di competenze operative sul luogo di lavoro, insegnando ad utilizzare gli strumenti di lavoro tramite esperienza pratica, laboratori, etc.
- Coaching - attività formative realizzate, con il supporto di un coach, per sviluppare ed ottimizzare le competenze e le caratteristiche personali necessarie a mettere in atto una performance efficace in relazione agli obiettivi assegnati al lavoratore.

E' possibile indicare direttamente sulla Scheda di scelta dei corsi eventuali altre azioni formative a scelta dell'Azienda.

AF	Titolo	*
b1	Risk analysis: metodologie quantitative e strumenti previsionali per la valutazione e la gestione del rischio	
b2	La costruzione del piano commerciale di marketing e vendite	
b3	La costruzione e lo sviluppo del piano di comunicazione	
b4	Organizzazione dell'area area commerciale: funzioni, processi e tecniche di vendita	
b5	Tecniche di vendita e di persuasione	
b6	Negoziazione e gestione dei conflitti	
b7	La gestione dei reclami	
b8	Competenze organizzativo-relazionali per accrescere le conoscenze all'interno dell'organizzazione	
b9	Customer care e gestione efficace del cliente	
b10	Strategie di fidelizzazione e di marketing avanzato	
b11	Il community management: la gestione di comunità professionali di clienti, consumatori e fornitori	X
b12	Brand management: creazione del marchio, fidelizzazione del cliente e storytelling	X
b13	Smart Working: nuove soluzioni organizzative e tecnologiche per l'incremento della produttività nel lavoro	
b14	Corsi di lingua straniera (specificare)	
b15	Public Speaking (anche il lingua straniera*)	

* INTERAZIENDALE



C. DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI

DURATA

Ogni azione formativa può avere una durata compresa tra 8 e 36 ore. Sarà cura dell'Azienda indicare la durata desiderata sulla Scheda di scelta dei corsi.

MODALITA' FORMATIVA

Almeno il 60% di ogni corso deve essere svolto tramite formazione in aula (sessioni in ambiente strutturato interno o esterno all'impresa).

Per il restante 40% delle ore è possibile scegliere tra le seguenti modalità formative:

- Aula
- Seminari - partecipazione a seminari o ad eventi di aggiornamento e scambio professionale, aziendali, interaziendali o esterni all'azienda
- Action learning - sessioni di apprendimento programmate centrate sui processi di lavoro
- FAD - attività di formazione a distanza online o di autoformazione assistita anche da prodotti FAD
- Affiancamento- attività formative rivolte al miglioramento delle competenze e dei comportamenti in situazione di lavoro, mediante affiancamento da parte di persone in possesso di maggiore esperienza
- Training on the job - attività formative pianificate e organizzate per favorire l'acquisizione di competenze operative sul luogo di lavoro, insegnando ad utilizzare gli strumenti di lavoro tramite esperienza pratica, laboratori, etc.
- Coaching - attività formative realizzate, con il supporto di un coach, per sviluppare ed ottimizzare le competenze e le caratteristiche personali necessarie a mettere in atto una performance efficace in relazione agli obiettivi assegnati al lavoratore.

E' possibile indicare direttamente sulla Scheda di scelta dei corsi eventuali altre azioni formative a scelta dell'Azienda.

AF	Titolo	
c1	Processi di vendita B2C: Business to Consumer	
c2	Processi di vendita B2B: Business to Business	
c3	Web e internazionalizzazione: l'uso dei Social Media per l'avvicinamento dei mercati esteri	
c4	Crowdfunding per realizzare i propri progetti	X
c5	E-learning: come progettare e sviluppare un sistema di formazione e apprendimento online	
c6	Strumenti e tecniche SEO-SEM - promuoversi sui motori di ricerca	
c7	E-mail marketing	
c8	Software gestionali e applicativi per l'innovazione organizzativa	
c9	Brand e Web Reputation: analisi e gestione della reputazione online	
c10	CRM per una gestione efficace delle relazioni	
c11	L'importanza di essere "social" - Il Social Media Marketing nel rapporto cliente-azienda (e azienda-azienda)	X
c12	Il sito web aziendale realmente efficace	
c13	Sviluppo App per la gestione dei processi	
c14	Digitalizzazione processi aziendali e GDPR: cosa cambia se si toccano i dati privati	X
c15	Estrarre informazioni dai Social Media e utilizzarle in modo efficace	X

✳ INTERAZIENDALE

