

Gli studi professionali dopo il sisma: nuovi strumenti per comunicare e competere

Corsi di formazione professionale GRATUITI per dipendenti e liberi professionisti

Maxi-piano formativo: **9 corsi GRATUITI**, destinati agli studi professionali di Reggio Emilia, Modena e Bologna, progettati per rispondere alle **specifiche esigenze del professionismo nelle zone terremotate**.

Approvato e **interamente finanziato** da Fondoprofessioni, il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la formazione continua negli studi professionali e nelle aziende collegate.

DESTINATARI: circa **90 dipendenti di studi professionali**, circa **50 liberi professionisti/uditori**. In caso di disponibilità residua di posti, potranno partecipare anche dipendenti e titolari di aziende aderenti a Fondoprofessioni.

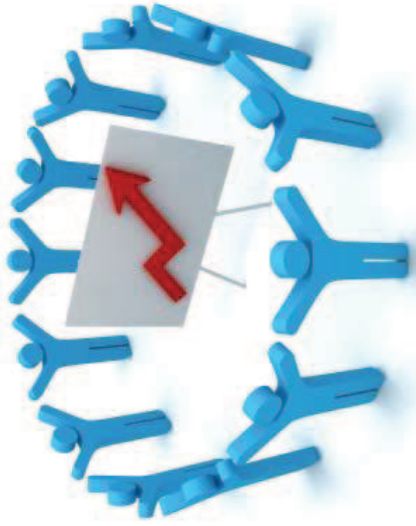
SEDI: i corsi si svolgeranno a **Reggio Emilia e Modena**.

PERIODO DI SVOLGIMENTO: da marzo 2013.

Ogni corso prevede 2 o 3 incontri con cadenza settimanale in un giorno fisso (lunedì o venerdì). Tutti i partecipanti saranno chiamati a partecipare ad un evento Confprofessioni che si terrà in coda ai 9 corsi e sarà parte integrante del percorso formativo, nonché importante momento di condivisione e pianificazione futura.

MODALITA' FORMATIVA: ibrida - ogni corso prevede 14-16 ore di aula e 4 ore di formazione a distanza. In aggiunta, GRATUITA per tutti i partecipanti la **formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro** (4 ore - rischio basso).

Non solo sopravvivere, ma competere e crescere



TORNIAMO A VALORIZZARE IL NOSTRO TERRITORIO E IL NOSTRO LAVORO

La **valorizzazione di un territorio** passa attraverso le persone che vi abitano e vi lavorano, ma valorizzare aree quali le nostre Province emiliano-romagnole, colpite così duramente dal sisma di maggio 2012, richiede **grande forza, volontà di crescita e strumenti nuovi**, per compensare e gestire la fibra vitale fortemente compromessa, sia in termini di stadi d'animo delle persone (lavoratori e clienti) che di strutture abitative e lavorative.

La formazione offerta in questo progetto, voluto da Confprofessioni Emilia Romagna e organizzato insieme alla società di formazione LEN Soc. Coop. con il finanziamento di Fondoprofessionisti, vuole rispondere al mercato disagio in cui si trovano gli studi professionali per:

- **aiutare i professionisti a gestire il loro posizionamento** in questo nuovo contesto lavorativo profondamente mutato;
- **tutelare l'occupabilità** del dipendente e la **competitività** del datore di lavoro/libero professionista;
- aiutare dipendenti, titolari e liberi professionisti a **GUARDARE INSIEME NELLA STESSA DIREZIONE**.

**Un progetto
ambizioso per gli
studi professionali
delle zone
terremotate**

Abbiamo individuato una serie di strumenti concreti utili allo studio professionale per gestire il cliente in difficoltà, essere più aperto alle opportunità innovative offerte dalla rete e dai nuovi mezzi di comunicazione, essere più presente sul territorio e più consapevole del proprio valore. Questo all'insegna non solo della sopravvivenza, ma soprattutto dello sviluppo di un modo nuovo di "fare professione" in un territorio drasticamente cambiato.

Le nostre aule sono organizzate per creare sinergie efficaci e costruttive grazie alla compresenza di lavoratori provenienti da studi/aziende di settori diversi, che faranno formazione insieme su **materie trasversali e professionalizzanti** di grande importanza per i comparti:

- Economia e Lavoro (Dottori commercialisti ed Esperti contabili, Consulenti del lavoro, Revisori contabili)
- Diritto e Giustizia (Avvocati, Notai)
- Ambiente e Territorio (Ingegneri, Architetti, Dottori Agronomi, Geologi, Tecnici)
- Sanità e Salute (Medici di medicina generale, Dentisti, Veterinari, Psicologi, Pediatri)

I professionisti della formazione per la formazione dei professionisti



www.lenformazione.it



www.fondoprofessionisti.it



www.emilia-romagna.confprofessioni.eu

Perché iscriversi?

...perché il cliente è cambiato

Comunicazione efficace col cliente: la comunicazione telefonica e online

Durata: 16 ore aula + 4 ore FAD

Partecipanti: 10 dipendenti + 5 uditori

Sede: ARM srl - Via Emilia Ovest 1123/A, Modena

Calendario:

lunedì 18/03/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00

lunedì 25/03/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00

I contenuti (in breve):

I processi della comunicazione telefonica

Le modalità di ascolto

La gestione corretta delle telefonate

Le responsabilità nella gestione della telefonata

Il corretto approccio telefonico verso le diverse tipologie di clienti

La qualità del servizio telefonico

La gestione telefonica delle lamentele e dei reclami,

degli aspetti emotivi nelle situazioni critiche e delle

obiezioni

L'uso della posta elettronica

Le nuove modalità di relazione con i clienti via chat

La qualità dell'informazione attraverso Internet

Tecniche di orientamento al cliente per gli studi professionali

Durata: 16 ore aula + 4 ore FAD

Partecipanti: 10 dipendenti + 5 uditori

Sede: ARM srl - Via Emilia Ovest 1123/A, Modena

Calendario:

lunedì 16/09/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00

lunedì 23/09/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00

I contenuti (in breve):

L'orientamento al cliente

L'evoluzione del rapporto con il cliente

L'organizzazione market-driven

L'analisi dei bisogni dei clienti

L'individuazione dei clienti

La costruzione dei cluster di clienti

Il marketing interno

Le origini e lo sviluppo del marketing interno

I processi del marketing interno

Employee satisfaction

Verso il CRM

Il perseguimento della fedeltà del cliente

La customer satisfaction

La gestione delle informazioni

Comunicazione efficace col cliente: asserività, negoziazione, gestione dei reclami e delle lamentele

Durata: 16 ore aula + 4 ore FAD

Partecipanti: 10 dipendenti + 5 uditori

Sede: ARM srl - Via Emilia Ovest 1123/A, Modena

Calendario:

venerdì 20/09/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00

venerdì 27/09/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00

venerdì 04/10/13 h. 9.00-13.00

I contenuti (in breve):

Stile direzionale assertivo

Potenzialità e vantaggi del modello assertivo

Essere critici in modo positivo e costruttivo

Asserività e gestione dei conflitti

Stile asserivo dell'ascolto

Atteggiamenti dell'ascolto attivo

Gli effetti della comunicazione (controllo e verifica)

La percezione della comunicazione (criteri

d'interpretazione)

Negoziazione e problem solving per gestire le obiezioni

Il processo di fidelizzazione

Soddisfazione e fidelizzazione

Comprendere i meccanismi di costruzione del

valore/soddisfazione

Conoscere: ricostruire il profilo di cliente

Curare: la logica del Customer Care

Azioni strategiche proattive e reattive

Tattiche proattive

La base del reclamo

Migliorare il servizio per favorire la fidelizzazione

La comunicazione nella gestione dei reclami

Tecniche per la gestione dei reclami

Analisi dei processi lavorativi, delle fasi e dei soggetti

coinvolti

Gestione dei casi difficili

Autocritica e cortesia

Rassicurare il cliente e gestire il dissenso

Proposte di interventi correttivi

Sulla base delle iscrizioni e delle richieste pervenute, i calendari e le sedi potranno subire variazioni, che saranno debitamente comunicate ai partecipanti.

...perché i servizi professionali richiedono un marketing specifico

...perché Internet e i social media sono strumenti indispensabili

Il marketing dei servizi e gli strumenti operativi

Durata: 16 ore aula + 4 ore FAD
Partecipanti: 10 dipendenti + 5 uditori
Sede: Spazio Progetto - Via Nobel 88/c, Reggio Emilia

Calendario:

venerdì 24/05/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00
venerdì 31/05/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00
venerdì 07/06/13 h. 9.00-13.00

I contenuti (in breve):

Le caratteristiche dei servizi
Il concetto del marketing mix nei servizi
Il sistema di marketing intelligence
Differenziare la propria offerta
Come gestire la percezione della qualità del servizio
Le strategie di marketing nei servizi
Il ciclo di vita del servizio
Il service management
Il Personale come fattore critico di successo: diffondere una cultura del servizio al Cliente
L'utilizzo di internet a supporto della propria strategia di marketing
Analisi di casi di successo nel mondo dei servizi
Il Piano Personale di Miglioramento:
costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il seminario e da attuare entro la giornata conclusiva

Il social media marketing per gli studi professionali

Durata: 16 ore aula + 4 ore FAD
Partecipanti: 10 dipendenti + 7 uditori
Sede: Spazio Progetto - Via Nobel 88/c, Reggio Emilia

Calendario:

venerdì 03/05/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00
venerdì 10/05/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00
venerdì 17/05/13 h. 9.00-13.00

I contenuti (in breve):

I Social Media (strumenti, dinamiche)
Il blogging, microblogging, social Network, siti di filesharing
Le caratteristiche specifiche di Social Media Marketing
Le regole fondanti da seguire
Il linguaggio informale e le possibilità di marketing relazionale, esperienziale ed emozionale.
Tecniche di comunicazione 2.0 partecipative, esperienziali ed emozionali.
Scrittura creativa nella comunicazione on line e social
Facebook Strategy
Twitter Strategy
LinkedIn e Business Community
Tecniche di Listening
SMM Piano di Comunicazione Aziendale
Personal Branding
Content Marketing, Blogging per Business
Blogging in ottica SEO
Intro Reputation Management
Foursquare per il business

Strumenti per realizzare un blog aziendale e diffondere le newsletter professionali

Durata: 16 ore aula + 4 ore FAD
Partecipanti: 10 dipendenti + 7 uditori
Sede: Spazio Progetto - Via Nobel 88/c, Reggio Emilia

Calendario:

venerdì 11/10/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00
venerdì 18/10/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00
venerdì 25/10/13 h. 9.00-13.00

I contenuti (in breve):

L'orientamento al cliente
L'evoluzione del rapporto con il cliente
L'organizzazione market-driven
L'analisi dei bisogni dei clienti
L'individuazione dei clienti
La costruzione dei cluster di clienti
Il marketing interno
Le origini e lo sviluppo del marketing interno
I processi del marketing interno
Employee satisfaction
Verso il CRM
Il perseguimento della fedeltà del cliente
La customer satisfaction
La gestione delle informazioni

Sulla base delle iscrizioni e delle richieste pervenute, i calendari e le sedi potranno subire variazioni, che saranno debitamente comunicate ai partecipanti.



Segreteria Organizzativa: LEN Soc. Coop.
Via Golfo dei Poeti, 1/A, 43126 PARMA
Tel. 0521 038420 - Fax 0521 038499
silvia.chierici@gruppolen.it
beatrice.chierici@gruppolen.it

...perché il sovraccarico delle informazioni disconnesse
deve essere superato e organizzato

...per arrivare alla struttura
della conoscenza

Analisi dei dati con Excel – livello intermedio

Durata: 16 ore aula + 4 ore FAD
Partecipanti: 10 dipendenti + 5 uditori
Sede: ARM srl - Via Emilia Ovest 1123/A, Modena

Calendario:
Lunedì 08/04/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00
Lunedì 15/04/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00

I contenuti (in breve):
MS EXCEL – Livello intermedio
Schede
Gruppi
Pulsante Microsoft
Barra di Accesso Rapido
L'ambiente di Lavoro di Excel
Inserimento di testo e numeri
Formattazione
Sintassi delle formule
Operazioni aritmetiche fondamentali
Formattazioni numeriche
Operazioni con le date
Funzioni
Riferimenti assoluti
Formule con Riferimenti assoluti
Grafici
Lavoro con i Fogli
Stampa
Scheda Layout di Pagina
Collegamento Iperestuale

Analisi dei dati con Excel – livello avanzato

Durata: 16 ore aula + 4 ore FAD
Partecipanti: 10 dipendenti + 5 uditori
Sede: ARM srl - Via Emilia Ovest 1123/A, Modena

Calendario:
Lunedì 20/05/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00
Lunedì 27/05/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00

I contenuti (in breve):
MS EXCEL – Livello avanzato
Creazione, modifica ed eliminazione
Utilizzo nelle formule
Utilizzo avanzato funzioni
Personalizzazione grafici
Utilizzo delle Tabelle Dati
Filtri e Ordinamenti
La Scheda Progettazione
Tabella Pivot
Collegamento tra 2 file di Excel
Condivisione File
Modelli
Gli Excel Services
Protezione del foglio
Protezione della cartella
Individuare gli errori nelle formule
Individuare errori di sintassi
Salvare un'Area di Lavoro (.xlw)
Condividere cartelle di lavoro
Macro (cenni)
Registrazione, modifica ed eliminazione

Produrre flussi informativi e mappe concettuali

Durata: 14 ore aula + 4 ore FAD
Partecipanti: 10 dipendenti + 5 uditori
Sede: Spazio Progetto - Via Nobel 88/c,
Reggio Emilia

Calendario:
Lunedì 30/09/13 h. 9.00-13.00, 14.00-18.00
Lunedì 07/10/13 h. 9.00-13.00, 14.00-16.00

I contenuti (in breve):
Rappresentazione grafica di una struttura
organizzativa
Scopo dell'organigramma
La suddivisione delle attività
Analisi della struttura organizzativa
Le diverse metodologie di mappe concettuali
Le mappe cognitive
Le mappe mentali
Le mappe strutturali
Soggettività ed oggettività nelle mappe strutturali
Mappe ingenuie e mappe esperte
Struttura e modelli di realizzazione
Xmind, programma per l'impostazione delle
"mappe concettuali"



Segreteria Organizzativa: LEN Soc. Coop.
Via Golfo dei Poeti, 1/A, 43126 PARMA
Tel. 0521 038420 - Fax 0521 038499
silvia.shiretti@gruppolen.it
beatrice.chierici@gruppolen.it

*Sulla base delle iscrizioni e delle richieste pervenute, i
calendari e le sedi potranno subire variazioni, che
saranno debitamente comunicate ai partecipanti.*

Requisiti per partecipare

Partecipanti

I **partecipanti** dovranno essere:

- lavoratori/lavoratrici dipendenti;
- lavoratori/lavoratrici professionisti dipendenti;
- giovani (età massima 35 anni) con contratto a tempo determinato o di somministrazione.

Possono essere coinvolti nella misura del 49%:

- giovani praticanti;
- giovani all'ultimo anno di università che intendono praticare l'attività professionale.

I **partecipanti** dovranno appartenere a **studi professionali**:

- aventi sede nelle province di Reggio Emilia, Modena, Bologna;
- applicanti il CCNL degli studi professionali;
- in regola con il versamento dei contributi previdenziali;
- aderenti a Fondoprofessionisti al momento dell'avvio del corso.

Sarà data la **precedenza**, nell'ordine, a:

1. dipendenti di studi professionali aventi sede nei Comuni terremotati* come da Decreto legge 6 giugno 2012, n. 74,
2. dipendenti di studi professionali aventi sede nelle Province di Reggio Emilia, Modena e Bologna.

In caso di disponibilità residua di posti, si potranno iscrivere anche:

3. dipendenti di **aziende** aventi sede nei Comuni terremotati* come da Decreto legge 6 giugno 2012, n. 74;

Informazioni e iscrizioni

Segreteria organizzativa

Per ogni informazione e iscrizioni, è a vostra completa disposizione la Segreteria Organizzativa:

LEN Soc. Coop.

Via Golfo dei Poeti, 1/A, 43126 PARMA

Tel. 0521 038420 - Fax 0521 038499

silvia.ghiretti@gruppolen.it

beatrice.chierici@gruppolen.it

Le iscrizioni saranno accettate per ordine di arrivo, ferme restando le condizioni descritte nei requisiti per la partecipazione.

L.E.N. vi assisterà nella produzione della documentazione necessaria, che dovrà pervenire via fax o email, **entro 7 giorni lavorativi precedenti l'inizio del corso.**

I corsi potranno partire solo al raggiungimento di 10 partecipanti iscritti e 5-7 uditori iscritti, in quanto interamente finanziati da Fondoprofessionisti.

In caso contrario potranno essere posticipati e ne sarà data comunicazione agli iscritti almeno 4 giorni prima dell'inizio del corso.

Al termine di ciascun corso sarà rilasciato un attestato di partecipazione. Il rilascio di tale attestato è subordinato alla partecipazione all'80% delle ore formative.

4. dipendenti di aziende aventi sede nelle Province di Reggio Emilia, Modena e Bologna.

Tali aziende dovranno essere in regola con il versamento del contributo dello 0,30% e aderenti a Fondoprofessionisti al momento dell'avvio del corso.

Uditori

Gli **uditori** potranno essere:

- liberi professionisti;
- titolari di studio professionale o azienda;
- lavoratori/lavoratrici dipendenti;
- lavoratori/lavoratrici professionisti dipendenti.

I dipendenti uditori dovranno avere i medesimi requisiti dei dipendenti partecipanti.

* Comuni terremotati come da Decreto legge 6 giugno 2012, n. 74, Allegato n. 1:

Reggio Emilia - Campagnola Emilia, Correggio, Fabbrico, Novellara, Reggiolo, Rio Saliceto, Rolo.

Modena - Bomporto, Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Finale Emilia, Mirandola, Medolla, Novi di Modena, Ravarino, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero, Solfero.

Bologna - Crevalcore, Galliera, Pieve di Cento, San Giovanni in Persiceto, San Pietro in Casale.



Segreteria Organizzativa: LEN Soc. Coop.
Via Golfo dei Poeti, 1/A, 43126 PARMA
Tel. 0521 038420 - Fax 0521 038499
silvia.ghiretti@gruppolen.it
beatrice.chierici@gruppolen.it

Aderire a Fondoprofessioni

Perché?

I titolari di Studi Professionali e delle aziende collegate, con l'adesione a Fondoprofessioni, hanno la possibilità di **farsi finanziare la formazione dei propri dipendenti**, e di **realizzare interventi formativi mirati e circoscritti alle loro effettive esigenze**.

Aderendo a Fondoprofessioni i titolari di Studi professionali ed aziende collegate possono chiedere di utilizzare le risorse finanziarie che già versano mensilmente all'Inps.

Con l'adesione essi destinano tali risorse ad un Fondo specializzato nel monitorare costantemente i trend del mondo delle professioni, orientato a sostenere la crescita del professionalismo ed in particolare quella dei dipendenti degli studi e delle aziende ad essi collegate.

Come fare?

L'adesione a Fondoprofessioni è facile, libera e gratuita: basta segnalare la scelta una sola volta sulla denuncia aziendale mensile del flusso UNIEMENS, (in vigore dal 1.10.2010 dove sono stati unificati i flussi EMENS e DM/10), la sigla di Fondoprofessioni "FFPRO".

La comunicazione all'INPS tramite la denuncia aziendale mensile del flusso UNIEMENS è la sola modalità richiesta per l'adesione al Fondo: **NON BISOGNA EFFETTUARE NESSUN VERSAMENTO SUPPLEMENTARE**. Semplicemente il contributo dello 0,30%, che viene già versato ogni mese dal datore di lavoro, viene destinato a Fondoprofessioni, senza ulteriori esborsi. Lo Studio/Azienda potrà usufruire dei finanziamenti del Fondo prescelto sin da subito

L'adesione al Fondo tramite la denuncia aziendale mensile del flusso UNIEMENS può essere effettuata direttamente dal datore di lavoro o tramite uno studio di consulenza.

Fondoprofessioni consiglia affinché la procedura vada a buon fine di inserire nel flusso Uniemens:

- i codici previsti "REVO" e/o "REDI" (per i dirigenti) nella cella disponibile della colonna CODICE senza riportare alcun dato;
- nella cella immediatamente al di sotto "ADESIONE FONDO" "FFPRO" seguito dal numero dei dipendenti.

Inoltre di verificare attraverso il "Fascicolo Elettronico Aziendale Dati complementari", che si trova all'interno del Cassetto Previdenziale, se l'adesione è stata effettuata correttamente.

www.fondoprofessioni.it



Segreteria Organizzativa: LEN Soc. Coop.
Via Golfo dei Poeti, 1/A, 43126 PARMA
Tel. 0521 038420 - Fax 0521 038499
silvia.ghiretti@gruppolen.it
beatrice.chierici@gruppolen.it

Sedi dei corsi

Reggio Emilia



Spazio Progetto
Via Nobel 88/c – 42124 Reggio Emilia
Tel. 0522-513794
www.spazio-progetto.com

Modena



LEN Soc. Coop.
Via Emilia Ovest 1123/A, 41123 Modena
Tel. 059-2929749
www.leninformazione.it