

## CONTENUTI PIANO FORMATIVO “APPRENDISTI”

TITOLO	DURATA <i>e-learning</i> (in ore)
Comunicare per sviluppare le relazioni	2
Comunicare per migliorare la comprensione	3
Ascoltare, influenzare e gestire situazioni difficili	4
Dinamiche della Comunicazione interpersonale	2.5
Strumenti per la Comunicazione	2
Analizzare l'uso del tempo	2
Definire obiettivi e priorità nell'uso del tempo	2
<i>Problem solving</i> : fondamentali	1.5
Fondamenti dei processi decisionali	2
Progettare un'efficace valutazione della performance	2
<i>“How to write a Business Case”</i>	17
Catana del valore: struttura e analisi	2
Analisi della concorrenza: pianificazione e direzione	1.5
Elementi di strategia di Marketing	3
Analizzare il mercato	2.5
Redigere un piano di Marketing	3
Redigere un piano di Marketing: strategia creativa	2.5
Dalla vendita di prodotti alla vendita di soluzioni	2.5
La capacità di acquisire nuovi clienti	2.5
Creare i fondamenti del servizio: la cultura aziendale	2.5
Fondamenti di un Servizio Clienti eccellente	2.5
La voce del Cliente	2
Migliorare la capacità di fornitura del servizio	2.5
Superare situazioni problematiche nel servizio clienti	3.5
Tecniche di comunicazione per i Call Center	4.5
Strategie innovative	2.5
Entrare nell'innovazione	3