



Catalogo C TIPOLOGIA 2 - a Catalogo

Operazione Rif.P.A. 2013-2383/BO

“Formazione specifica e personalizzata per gli utenti dei CIP”

Realizzata in collaborazione con: Cefal, Ciofs, Cnos, Ecipar, Enfap, Ial ER e IIPLE
Ente capofila: Futura Soc. Cons. r.l.





AREA INFORMATICA

Titolo: Impostare e interrogare Banche dati	Codice UF 2.I a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Amministrazione e controllo d'impresa	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore amministrativo segretariale	
Unità di competenza di riferimento Sistematizzazione informazioni e testi scritti	
Capacità: <i>Essere in grado di:</i> 2.2 utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni	
Conoscenze Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	
Risultato atteso: Rendere indipendente l'utente nell'utilizzo di Microsoft Access.	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • Ripresa dei comandi base del SW • Analisi e progettazione di un database relazionale • Impostazione delle query/Query Wizard • La struttura della griglia di QBE • Organizzazione dell'output • Ordinamento (ORDER BY) • Impostazione dei criteri in base al tipo di dato (WHERE) • Raggruppamento (GROUP BY) • Condizioni che influenzano il raggruppamento (HAVING) • Funzioni aggregate • Interrogazione a più tabelle • Inner join e outer join • Action query: aggiornare, aggiungere e modificare i dati • Regole per la modifica dei dati dalle query • Creare una nuova tabella • Crosstab query / panoramica funzioni 	

- Produrre un form con Form Wizard
- Legare un form ad una tabella e a una query
- Tipi di control: edit, combobox, listbox, pulsante
- Natura dei control: collegati, non collegati, calcolati
- Elementi strutturali di un form: corpo, header/footer, pagina
- Personalizzazione di un form
- Proprietà di un form, delle sezioni, di un control
- Utilizzare le proprietà
- Progettare un subform
- Collegare il main/sub form a una tabella o a una query
- Introduzione al linguaggio macro
- Uso delle funzioni e delle macro nei control
- Produrre un report con ReportWizard
- Legare un report a una tabella/query
- Elementi strutturali di un report: corpo, header/footer, pagina
- Personalizzazione di un report
- Ordinamento e raggruppamento
- Report multipli
- Sicurezza sul lavoro relativa all'utilizzo del PC

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- Altro

Durata:

30 Ore

Titolo: Realizzare siti Web con Adobe Dreamweaver CS6	Codice UF 3.I a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Produzione multimediale	
Denominazione qualifica di riferimento Grafico multimediale	
Unità di competenza di riferimento UC1. Ideazione grafica prodotto multimediale UC2. Progettazione tecnica componenti grafiche del prodotto multimediale UC 3. Sviluppo Layout grafico del prodotto multimediale	
Capacità: <i>Essere in grado di</i> 1.1 tradurre esigenze e bisogni del cliente in caratteristiche grafico-comunicative del prodotto multimediale da sviluppare 1.2 valutare sintonia dell'architettura grafica ipotizzata con colori, logo e grafica tradizionale del committente 1.4 valutare potenzialità espressive e comunicative delle diverse versioni di layout grafico e strutturale 2.4 identificare procedure e istruzioni operative per l'aggiornamento e la manutenzione dei materiali grafici sviluppati 3.1 utilizzare i principali software applicativi per lo sviluppo grafico	
Conoscenze: Caratteristiche e funzionalità di servizi e applicativi web based Funzionalità e specifiche dei software di grafica ed animazione computerizzata Tecniche di strutturazione logica dei contenuti di pagine web (testate, menù, footer, ecc.) Principali problematiche relative alla pubblicazione, gestione ed aggiornamento di siti web	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Essere in grado di utilizzare un Pc, gestirne le periferiche e gli aspetti hardware; conoscenza del linguaggio tecnico in inglese orientato all'informatica.	
Risultato atteso: Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito le competenze necessarie alla progettazione, creazione e al mantenimento di un sito web, mediante il software adobe dreamweaver. Saranno in grado inoltre di realizzare singole pagine con adobe dreamweaver cs4 e siti	

web articolati composti da più pagine, organizzando i materiali necessari alla realizzazione, integrando i contenuti multimediali alla struttura base del sito, scegliendo la modalità di impaginazione più appropriata, testando validità del codice e corretta visualizzazione su più browser, pubblicando e facendo manutenzione al sito su un server remoto.

Contenuti:

- Il linguaggio html
- Interfaccia e layout di lavoro
- Creare un sito web
- Lavorare nella finestra del documento
- Lavorare con il testo e con le immagini
- Impaginazione con l'html
- Il linguaggio css
- Impaginazione con i css
- Raccogliere dati tramite i moduli
- Incorporare elementi multimediali
- Pianificare il sito
- Interattività mediante comportamenti e widget spry
- Test e manutenzione di un sito

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- Prova pratica in situazione

Durata:

30 Ore

Titolo: Gestire la grafica di siti Web Adobe Photoshop CS6	Codice UF 4.I a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Produzione multimediale	
Denominazione qualifica di riferimento Grafico multimediale	
Unità di competenza di riferimento UC1. Ideazione grafica prodotto multimediale UC2. Progettazione tecnica componenti grafiche del prodotto multimediale UC 3. Sviluppo Layout grafico del prodotto multimediale	
Capacità: 1.1 tradurre esigenze e bisogni del cliente in caratteristiche grafico-comunicative del prodotto multimediale da sviluppare 1.2 valutare sintonia dell'architettura grafica ipotizzata con colori, logo e grafica tradizionale del committente 1.4 valutare potenzialità espressive e comunicative delle diverse versioni di layout grafico e strutturale 2.4 Identificare procedure e istruzioni operative per l'aggiornamento e la manutenzione dei materiali grafici sviluppati 3.1 Utilizzare i principali software applicativi per lo sviluppo grafico	
Conoscenze: Principi di comunicazione multimediale Caratteristiche e funzionalità di servizi e applicativi web based Concetti base di grafica tradizionale ed arti visive Tecniche di elaborazione di immagini e fotografie digitali Principali problematiche relative alla pubblicazione, gestione ed aggiornamento di siti web	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Essere in grado di utilizzare un Pc, gestirne le periferiche e gli aspetti hardware; conoscenza del linguaggio tecnico in inglese orientato all'informatica.	
Risultato atteso: Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito le conoscenze di base necessarie all'utilizzo di Adobe Photoshop CS 5.5 per gestire la grafica destinata alla pubblicazione sul web. I partecipanti saranno inoltre in grado di progettare e creare un layout web e banner pubblicitari nonché ottimizzare le immagini, nei formati appropriati, necessarie alla costruzione di un sito web.	

Contenuti:

- Introduzione alle peculiarità della grafica web oriented;
- Gli strumenti, le funzionalità ed i comandi necessari all'utilizzo di Adobe Photoshop per la gestione grafica web oriented;
- Interfaccia e layout di lavoro;
- Interfaccia e area di lavoro;
- Lavorare con la dimensione e la risoluzione;
- Gli strumenti;
- Gestione del colore;
- I livelli;
- Creazione e gestione dei testi;
- Funzionalità per il web;

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- Prova pratica in situazione.

Durata:

30 Ore



AREA PRODUZIONE

Titolo: Montare gruppi e sottogruppi meccanici	Codice UF 3.P A catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Progettazione e produzione meccanica ed elettromeccanica	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore meccanico di sistemi	
Unità di competenza di riferimento UC 2 Montaggio di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici UC 3 Controllo conformità del montaggio gruppi, sottogruppi e particolari meccanici	
Capacità: <i>Essere in grado di:</i> 2.1 comprendere il disegno di gruppi, sottogruppi, particolari meccanici e schemi di impianti oleodinamici ed elettropneumatici 2.2 leggere ed applicare i cicli di montaggio e le distinte base di gruppi, sottogruppi e particolari 2.3 valutare la disponibilità e la conformità di tutti i pezzi a distinta base 2.4 applicare tecniche di montaggio ed assemblaggio di gruppi, sottogruppi, particolari ed impianti oleodinamici ed elettropneumatici 3.1 valutare la conformità e l'efficienza dell'assemblato 3.2 individuare i difetti di funzionamento dei prodotti montati ed assemblati	
Conoscenze: I processi di montaggio ed assemblaggio Elementi di tecnologia meccanica- oleodinamica e pneumatica Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici Attrezzature e strumenti per il montaggio ed assemblaggio meccanico Tecniche di montaggio e assemblaggio di componenti meccaniche Principali organi meccanici di collegamento (viti, anelli, spine, ecc.) e di trasmissione (ruotismi, cinghie, camme, ecc.) e relative applicazioni Strumenti di misura e collaudi Norme del disegno tecnico ed impiantistico: segni e simboli, convenzioni, scale La modulistica di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo conformità Le norme per l'igiene e la sicurezza dell'ambiente di lavoro	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Lettura e interpretazione del disegno meccanico Materiali e utensili	

Risultato atteso:

Montare semplici gruppi e/o sottogruppi meccanici sulla base di un disegno complessivo.

Contenuti:

- Riepilogo degli elementi base del disegno, e della Tecnologia dei materiali e degli utensili
- Cicli di montaggio
- La Distinta base
- Le tecniche di misurazione e di controllo
- Tecniche di montaggio di componenti unificati: cuscinetti, anelli elastici, spine cilindriche e coniche, ruote dentate..
- Norme di sicurezza.

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione.

Durata:

30 Ore



AREA LOGISTICA

Titolo: Gestione e controllo della logistica di magazzino	Codice UF 2.Lo a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Logistica industriale, del trasporto e spedizione	
Denominazione qualifica di riferimento Tecnico della logistica industriale	
Unità di competenza di riferimento UC2 Amministrazione magazzino merci	
Capacità: Essere in grado di: 2.1 Impostare logiche di funzionamento del magazzino in funzione della struttura fisica di riferimento. 2.2 Definire criteri e procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione della merce in magazzino.	
Conoscenze Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci. Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione. Il sistema di autocontrollo HACCP: scopi e campo di applicazione.	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	
Risultato atteso: Gestire i processi di gestione delle merci razionalizzati e standardizzati	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • Gestione operativa magazzino: attività, flussi fisici e informativi; • Metodi di movimentazione: manuale ed automatica; • Metodi per la riduzione dei i costi della movimentazione interna; • Modalità di stoccaggio; • Messa a disposizione della merce; • Indici di performance, aspetti economici, handlings; • Metodi per ottimizzare i costi di gestione; • Il Sistema di autocontrollo HACCP 	
Metodologie e modalità formative: <input checked="" type="checkbox"/> Lezioni Frontali <input type="checkbox"/> Simulazioni <input type="checkbox"/> Analisi di caso	

<input checked="" type="checkbox"/> Esercitazioni in sedi attrezzate <input type="checkbox"/> Altro
Metodologie e strumenti di Valutazione: <input checked="" type="checkbox"/> Test a risposta chiusa <input checked="" type="checkbox"/> Simulazioni <input type="checkbox"/> Altro
Durata: 30 Ore

AREA COMMERCIALE

Titolo: Registrazione i dati di magazzino	Codice UF 3.CM a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Logistica industriale, del trasporto e spedizione	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore di magazzino merci	
Unità di competenza di riferimento UC3. Trattamento dati di magazzino	
Capacità <i>Essere in grado di:</i> 3.1 applicare le procedure informatiche in dotazione per la registrazione delle merci in entrata e in uscita 3.2 valutare disponibilità, rintracciabilità e stato delle merci (localizzazione, livello giacenze e scorte, ecc.) in risposta a richieste di informazioni di clienti interni ed esterni 3.3 identificare le informazioni provenienti dai diversi reparti circa flusso previsto ed effettivo delle merci	
Conoscenze Il flusso delle merci in Magazzino Principali funzioni dei software per la gestione dei flussi informativi di magazzino Metodologie e tecniche di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a fabbisogno, metodo ABC, ecc. Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc. Le norme antinfortunistiche e di sicurezza da rispettare nella gestione del magazzino	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	
Risultato atteso: Gestire le registrazioni dei movimenti delle merci in entrata e in uscita aggiornando i dati di magazzino.	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • Principali funzioni dei software di gestione dei flussi informativi di magazzino, metodi di interrogazione e di calcolo; • La rilevazione dei movimenti; • Il sistema informativo integrato per il magazzino; 	

- Architettura del sistema informativo di magazzino;
- Sistemi di registrazione e tracciabilità;
- Tecniche di registrazione in entrate e in uscita;
- Gestione della disponibilità;
- Gestione delle scorte;
- Metodi di previsione e valutazione di scorte, giacenze, momenti di riordino, in funzione dei flussi produttivi,
- Identificazione delle merci dal bar-code ad tag rfid;
- Anagrafica dell'articolo;
- Sistemi di identificazione delle merci.

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione

Durata:

30 Ore

Titolo: Vendere prodotti alimentari freschi	Codice UF 4.CM a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Marketing e vendite	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore del punto vendita	
Unità di competenza di riferimento UC 2 Allestimento e riordino merci UC 3 Vendita e assistenza clienti	
Capacità <i>Essere in grado di:</i> 2.3 individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock 2.4 valutare funzionalità ed efficienza delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi-frigorifero, ecc. 3.1 comprendere ed interpretare le esigenze del cliente 3.2 selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto 3.3 adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente 3.4 rilevare il grado di soddisfazione del cliente	
Conoscenze Tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc. Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc. Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti alimentari e non Tecniche di vendita assistita ed attiva Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture di vendita Normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77)	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	
Risultato atteso: Saper utilizzare le attrezzature per il confezionamento e la preparazione di prodotti freschi del settore ortofrutta, latticini e formaggi, salumeria, macelleria e prodotti deperibili in genere	

Contenuti:

- Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti alimentari
- Normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DL N. 155/77)
- Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro
- Tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarne, forni, celle frigorifero, ecc.
- Porzionare gli alimenti freschi e cucinati.
- Tecniche e principi di confezionamento e econservazione
- Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità ecc.
- Sicurezza sul lavoro
- applicare i principi, gli scopi ed il campo di applicazione della HACCP e della normativa di riferimento

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione

Durata:

30 Ore

Titolo: Gestire la trattativa commerciale		Codice UF 5.CM a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		
Denominazione area professionale		
Marketing e Vendite		Gestione di processi, progetti e strutture.
Denominazione qualifica di riferimento		
Tecnico delle Vendite		Tecnico esperto nella gestione di servizi.
Unità di competenza di riferimento		
UC 3 Gestione trattativa commerciale		UC 4 Cura e gestione cliente
Capacità <i>Essere in grado:</i>		
<p>3.1 interpretare esigenze/preferenze del cliente interlocutore, identificando tattiche di persuasione idonee al conseguimento degli obiettivi di vendita</p> <p>3.2 scegliere ed adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso</p> <p>3.3 individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desideri della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati</p> <p>3.4 scegliere azioni promozionali, politiche di sconti, omaggi, per addivenire al reciproco risultato di vendita ottimale</p>		<p>4.1 riconoscere le caratteristiche del cliente e comprenderne bisogni, preferenze, desideri, aspettative</p> <p>4.2 prevedere le necessità del cliente al fine di identificare le azioni più funzionali a trasmettere attenzione alla sua identità e intervenire laddove le necessità siano soddisfabili</p> <p>4.3 cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative</p> <p>4.4 definire azioni mirate a garantire conformità tra le aspettative del cliente circa il servizio (qualità attesa), il servizio reso (prestazione e qualità erogata) e il servizio percepito dal cliente (qualità percepita)</p>
Conoscenze		
<p>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</p> <p>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</p> <p>I Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</p>		<p>Tecniche e strategie di comunicazione; tecniche e metodi di customer relationship management; principi di customer satisfaction; principi di customer care.</p>

Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento?

Sì No

Requisiti in ingresso: Nessuno

Risultato atteso:

Al termine del percorso formativo i partecipanti saranno in possesso di tutti gli strumenti e le tecniche necessarie per gestire e presidiare tutte le fasi della relazione con il cliente.

Contenuti:

- La gestione della relazione con il cliente: orientamenti e approcci
- Il cliente: bisogni e caratteristiche
- La forza della persuasione: farsi capire, farsi seguire, convincere
- La gestione del reclamo: come affrontare le obiezioni e gli imprevisti con l'aiuto del comportamento assertivo

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione.

Durata:

30 Ore

Titolo: Rapportarsi telefonicamente a clienti e fornitori.	Codice UF 6.CM a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Marketing e Vendite	
Denominazione qualifica di riferimento Tecnico delle Vendite	
Unità di competenza di riferimento UC 3 Gestione trattativa commerciale	
Capacità <i>Essere in grado di:</i> 3.1 interpretare esigenze/preferenze del cliente interlocutore, identificando tattiche di persuasione idonee al conseguimento degli obiettivi di vendita 3.2 scegliere ed adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso 3.3 individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desiderata della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati 3.4 scegliere azioni promozionali, politiche di sconti, omaggi, per addivenire al reciproco risultato di vendita ottimale	
Conoscenze Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati I Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente I Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro.	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	
Risultato atteso: Gestire con padronanza il contatto telefonico in ingresso e in uscita con clienti e fornitori. Effettuare operazioni di vendita telefonica e assistere il cliente.	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • Chiamate in entrata (inbound), come riceverle • Chiamate in uscita (outbound), come organizzarle e svilupparle Predisposizione per il contatto telefonico (sorriso verbale)	

- L'ascolto attivo, qualificato, professionale
- Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità.

Il telemarketing

- Principi e regole base del Telemarketing
- L'organizzazione di un sistema di telemarketing efficace
- Lo script, elaborazione del piano di comunicazione telefonica
- L'importanza del mailing, come supporto al Telemarketing
- Gestione corretta del glossario, termini specifici gergali del telemarketing
- La conclusione della telefonata, le tecniche più efficaci per raggiungere i propri obiettivi

Il customer care e l'help desk

- comprendere ed interpretare le esigenze del cliente
- selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa
- rilevare il grado di soddisfazione del cliente
- Strategie relazionali per l'accoglienza del reclamo

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione

Durata:

30 Ore

AREA

**GESTIONE
DI
IMPRESA**

Titolo: Gestione contabile del magazzino	Codice UF 6.GI a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Logistica industriale, del trasporto e spedizione	
Denominazione qualifica di riferimento Tecnico della logistica industriale	
Unità di competenza di riferimento UC1 Programmazione ciclo logistico integrato UC2 Amministrazione magazzino merci UC4 Gestione flussi informativi delle merci	
Capacità: <i>Essere in grado di:</i> 1.3 identificare i fattori di costo del ciclo logistico per valutare e correggere gli scostamenti dagli obiettivi definiti	
Conoscenze Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci Procedure amministrativo contabili di tenuta dei flussi di magazzino	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: utilizzare il foglio elettronico	
Risultato atteso: Richiesta/ fabbisogno di acquisto esaminati	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione contabile del magazzino: tipologie di scritture • I documenti di trasporto e di fatturazione • Movimenti di magazzino: tipologie e forme di registrazione • Movimenti di beni di terzi o presso terzi: aspetti contabili o fiscali • Catalogazione, schedatura di clienti e fornitori • Metodi di valutazione del magazzino (LIFO,FIFO, costo standard, costo medio ponderato, ecc...) • Valutazione civile e fiscale delle scorte di magazzino • L'inventariazione del magazzino: aspetti tecnici, contabili e giuridici 	
Metodologie e modalità formative: <input checked="" type="checkbox"/> Lezioni Frontali <input type="checkbox"/> Simulazioni <input type="checkbox"/> Analisi di caso <input checked="" type="checkbox"/> Esercitazioni in sedi attrezzate <input type="checkbox"/> Altro	
Metodologie e strumenti di Valutazione: <input type="checkbox"/> Test a risposta chiusa <input type="checkbox"/> Simulazioni <input checked="" type="checkbox"/> prova pratica in situazione	
Durata: 30 Ore	

Titolo: Analisi di bilancio	Codice UF 7.GI a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Amministrazione e controllo d'impresa	
Denominazione qualifica di riferimento Tecnico amministrazione, finanza e controllo di gestione	
Unità di competenza di riferimento UC 3 Controllo andamento economico finanziario	
Capacità <i>Essere un grado di:</i> <ul style="list-style-type: none"> • identificare gli scostamenti tra realizzato e programmato di variabili contabili ed extracontabili (tempi, quantità, valori) • individuare le relazioni tra i dati rilevati ed i fattori e le cause determinanti dei relativi scostamenti • definire caratteristiche e struttura del reporting in funzione dei modelli di contabilità industriale prescelti o delle esigenze informative delle funzioni strategiche aziendali • adottare modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari • prospettare interventi migliorativi della gestione aziendale e azioni correttive per la compensazione degli scostamenti negativi 	
Conoscenze Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting Tecniche di budgeting e reporting Elementi di analisi matematica e statistica	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: concetti contabilità generale e concetti di contabilità analitica	
Risultato atteso: Scostamenti di gestione rilevati ed analizzati	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • Fattori produttivi e loro remunerazione, • concetti e misura dei profitto; • costi e volumi di produzione; • costi e struttura produttiva; • analisi di redditività tramite dati di bilancio; • miglioramento della produttività e ricadute economico-finanziarie; • esaminare i moduli di analisi dei costi per le decisioni e il controllo. 	

- Contabilità direzionale, rapporto tra strutture organizzative e controllo, gli indici di gestione, gli strumenti della contabilità industriale;
- L'analisi dei break even point.

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione.

Durata:

30 Ore

Titolo: Budgeting	Codice UF 8.GI a catalogo
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Amministrazione e controllo d'impresa	
Denominazione qualifica di riferimento Tecnico amministrazione, finanza e controllo di gestione	
Unità di competenza di riferimento UC 2 Formulazione budget	
Capacità <i>Essere in grado di:</i> 2.1 definire struttura, finalità e contenuti del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.) 2.2 valutare dati e serie storiche aziendali a supporto del processo di budgeting 2.3 interpretare previsioni economico-finanziarie interne ed esterne all'impresa per la formulazione delle voci di budget 2.4 tradurre valutazioni di aggiornamenti e scostamenti delle variabili economiche	
Conoscenze Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting Tecniche di budgeting e reporting	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Conoscere i principi della contabilità generale (Contabilità generale, contabilità sezionale e contabilità integrata; procedure organizzativo – amministrative; elementi di diritto privato commerciale e tributario; regole e trattamenti contabili; principali adempimenti fiscali e tributari; regole di redazione del bilanciino di verifica; procedure organizzativo – amministrative specifiche dell'azienda).	
Risultato atteso: Budget definito nella struttura e nei contenuti.	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • Il sistema di pianificazione e controllo strategico e direzionale; • L'approccio del valore d'impresa come modello economico di riferimento per la pianificazione strategica e il controllo; • Tecniche di budgeting, standard e costi unitari; • La costruzione del budget: centri di responsabilità, qualità, costi unitari, logica di funzionamento dei costi, corrispondenza con la contabilità analitica; 	

- Elaborazione del budget complessivo, presentazione e discussione;
- Valutazione di un business plan in chiave di generazione di valore: analisi di un caso aziendale.

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione.

Durata:

30 Ore