



**CECOT**

**MESSINA**

**Centro Sviluppo  
Commercio, Turismo e Servizi**

# CATALOGO FORMATIVO

*Aggiornato al 07.03.2016*

*Il catalogo formativo, in via di sviluppo, è attualmente organizzato nelle seguenti aree:*

- *LINGUE: per la gestione della clientela straniera e per aprirsi ai mercati internazionali con facilità cogliendo tutte le opportunità.*
- *INFORMATICA E TECNOLOGIA: per utilizzare tecnologie, strumenti e sistemi informatici a supporto dei processi di produzione.*
- *MARKETING E VENDITE: per migliorare la competitività dell'azienda sul mercato, comunicare il valore della produzione e fidelizzare la clientela;*
- *ECONOMIA E SOCIETA': per incrementare le conoscenze sui fenomeni economici e sociali presenti nelle società contemporanee e fornire strumenti operativi per intervenire efficacemente;*

*E' in corso la progettazione di percorsi formativi anche per le seguenti aree:*

- *QUALITÀ: per supportare l'azienda nei vari percorsi di certificazione e per implementare l'efficacia dei sistemi di gestione aziendali certificati;*
- *ABILITÀ PERSONALI: per migliorare le proprie performance lavorative, sviluppando competenze trasversali;*
- *GESTIONE AZIENDALE / AMMINISTRAZIONE: per migliorare la performance aziendale, ottimizzare le risorse e le procedure e per migliorare la produttività.*

#### **MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE**

*Entro dieci giorni dalla data di inizio corso è necessario presentare l'apposito modulo di iscrizione che ha valore contrattuale ai sensi di legge.*

*Entro cinque giorni dall'inizio del corso, verrà inviata conferma di partecipazione con i dettagli logistici o l'eventuale annullamento del corso.*

*I corsi verranno attivati al raggiungimento del numero minimo di iscritti previsto e comunque a insindacabile giudizio dell'ente erogatore.*

*L'azienda che annulla l'iscrizione è soggetta alle seguenti penali: annullamento fino dieci giorni prima dell'avvio del corso: 15% - annullamento fino a tre giorni prima dell'avvio del corso: 50% della quota di iscrizione; annullamento oltre i tre giorni prima dell'avvio del corso o in caso di mancata presentazione: 100% della quota di iscrizione.*

**FATTURAZIONE E PAGAMENTO** *La fatturazione avverrà all'atto della conferma dell'iscrizione ed il pagamento dovrà avvenire a vista a mezzo bonifico bancario e comunque prima dell'avvio del corso.*

**FINANZIAMENTI ALLA FORMAZIONE** *L'azienda interessata a valutare le possibilità di finanziamento per uno o più corsi del presente catalogo attraverso il Fondo Interprofessionale Fonter, può contattarci ai seguenti riferimenti:*

**CONTATTI** Telefono: 0902924438 Fax: 090 6781424 Email: [cescotmessina@virgilio.it](mailto:cescotmessina@virgilio.it)

## INGLESE INTERMEDIO

### **Premessa**

La lingua inglese è di fatto la lingua internazionale per le relazioni, la cui conoscenza è necessaria a qualsiasi persona che opera con l'estero o che ha relazioni con soggetti stranieri.

Figure professionali dotate di vocabolario appropriato e sicurezza linguistica per condurre correttamente conversazioni in lingua, sono diventate un must per le aziende che operano o intrattengono rapporti con il cliente straniero o che utilizzano l'inglese per lavoro.

### **Obiettivi**

Obiettivo del corso proposto è il raggiungimento di un livello di competenze e conoscenze corrispondente al livello A2 del Framework europeo (quadro di riferimento per le lingue), definite specificatamente dalle seguenti capacità:

- . Comprende frasi ed espressioni usate frequentemente relative ad ambiti di immediata rilevanza (es. informazioni personali e familiari di base, fare la spesa, la geografia locale, l'occupazione).
- . Comunica in attività semplici e di abitudine che richiedono un semplice scambio di informazioni su argomenti familiari e comuni.
- . Sa descrivere in termini semplici aspetti della sua vita, dell'ambiente circostante; sa esprimere bisogni immediati.

### **Programma didattico**

Verbi regolari ed irregolari • Modali • Tempi verbali: present simple, present continuous, present perfect simple, past simple and continuous. Futuro • Forme verbali: affermativa, interrogativa, negativa. Imperativo. Infiniti seguiti da gerundio o infinito. Passivo presente e passato semplice. Domanda e risposta breve • Frasi subordinati: that, if, when, where, because. • Discorso indiretto semplice • Interrogative • Sostantivi: singolare, plurale, numerabili/ non numerabili, nomi composti, genitivo e doppio genitivo • Pronomi: personali, impersonali, dimostrativi, quantitativi, indefiniti, relativi • Articoli e partitivi • Aggettivi: colore, dimensione, forma, qualità, nazionalità; predicativi e attributivi • Numeri cardinali e ordinali • Aggettivi e pronomi possessivi, dimostrativi, quantitativi • Comparativi e superlativi (regolari e irregolari) • Avverbi di tempo, di modo, di luogo, di grado, indefiniti • Preposizioni.

### **Durata**

45 ore

### **A chi è rivolto**

Soggetti con una conoscenza livello base dell'inglese.

### **Dimensione minima e massima dell'aula**

Minimo 6 - massimo 12 partecipanti

### **Quota individuale di partecipazione**

€ 660,00 Iva esclusa (comprensiva dei costi di certificazione)

### **Certificazione Finale**

Attestato di frequenza del corso.

Inoltre, a coloro che supereranno l'esame finale presso centro autorizzato, sarà rilasciata la corrispondente Certificazione di livello.

## **OFFICE ADVANCED**

### **Premessa**

L'utilizzo ottimale del Pc e di internet può consentire al lavoratore di ogni azienda e di ogni area operativa di gestire ed elaborare documenti, dati e informazioni in maniera funzionale alle proprie esigenze di lavoro. Le loro potenzialità, varie e a complessità crescente, si rivelano indispensabili per chi, in azienda, intende incrementare le performance personali e la produttività del proprio lavoro.

### **Obiettivi**

Obiettivo del corso proposto è il raggiungimento di un livello di capacità e conoscenze corrispondente a quanto richiesto dalle Nuove Certificazioni ECDL Advanced (word processing e spreadsheet) insieme ad un aggiornamento/rafforzamento delle competenze di base sull'uso del pc e di internet.

### **Programma didattico**

Modulo generale: aggiornamento sui sistemi operativi e sulla sicurezza on line.

Modulo word processing: redazione di un testo cioè lettere, relazioni, verbali, volantini etc.

Impostandone le caratteristiche peculiari e ottenendo un documento ben organizzato nella forma e nel contenuto.

Modulo spreadsheet: raccolta, elaborazione, organizzazione e gestione di grandi qualità di dati per sviluppare analisi di bilanci, budget, statistiche, andamenti, etc.

### **Durata**

60 ore

### **A chi è rivolto**

Soggetti con una conoscenza livello base dell'uso del pc, internet, word processor e spreadsheet che intendano approfondire tali conoscenze.

### **Dimensione minima e massima dell'aula**

Minimo 6 - massimo 12 partecipanti

### **Quota individuale di partecipazione**

€ 900,00 Iva esclusa (comprensiva dei costi di certificazione)

### **Certificazione Finale**

Attestato di frequenza del corso.

Inoltre, a coloro che supereranno l'esame finale presso centro autorizzato, sarà rilasciata la corrispondente Certificazione di livello.

## CUSTOMER CARE

### **Premessa**

Il Customer Care è l'insieme di azioni strategiche messe in atto da un'azienda per trattare i propri clienti prima, durante e dopo l'acquisto dei propri prodotti/servizi. Concentrarsi sul cliente mettendolo al centro della propria attività è un vantaggio competitivo.

I servizi di customer care sono dunque indispensabili per qualsiasi azienda, indipendentemente dalle dimensioni o dalla tipologia di prodotti o servizi offerti: obiettivo è la soddisfazione delle aspettative dei clienti in termini di assistenza e supporto, nella consapevolezza che l'origine di tutto è il cliente e la sua soddisfazione nell'azione d'acquisto.

### **Obiettivi**

Attraverso il Corso si trasferiranno ai discenti gli elementi necessari ai fini di una corretta gestione - assistenza dei clienti, biglietto da visita essenziale per l'azienda, e per un corretta presa della stessa sul territorio ed il proprio target, e per raggiungere una ottimale fidelizzazione dell'utenza.

Il Corso Customer Care prepara a gestire lo stress nelle situazioni difficili che vengono a volte a crearsi, ad organizzare la gestione del tempo e a risolvere i problemi contingenti in autonomia.

### **Programma didattico**

- Superare il giudizio del pubblico, interno ed esterno;
- Lo studio del cliente: come capirne i bisogni;
- I principi dell'approccio e della trattativa con il cliente;
- I canali di accesso: i servizi inbound-outbound;
- La customer satisfaction come obiettivo primario;
- Gestire la relazione e il colloquio con il cliente;
- La gestione dei reclami e delle obiezioni;
- La negoziazione e la gestione dei conflitti;
- Gestire in modo adeguato le polemiche e le situazioni critiche;
- Come accogliere il cliente nel nostro spazio;
- Aumentare il prestigio dell'immagine aziendale.

### **Durata**

30 ore

### **A chi è rivolto**

Il corso è rivolto a coloro che svolgono attività che si basano sui rapporti interpersonali e che intendono approfondire il modello comunicativo per migliorare le competenze sul lavoro e nella vita privata

### **Dimensione minima e massima dell'aula**

Minimo 6 - massimo 12 partecipanti

### **Quota individuale di partecipazione**

€ 500,00 Iva esclusa

### **Certificazione Finale**

Attestato di frequenza del corso.

## STRUMENTI PER LE POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO

### **Premessa**

Negli ultimi anni, significativi interventi normativi, conseguenti alla crisi economica in atto, hanno fortemente inciso sul mondo del mercato del lavoro, tali da provocare profondi cambiamenti strutturali.

Per gli Operatori del mercato del lavoro, districarsi in questo dedalo di proposte, piani d'intervento e opportunità è estremamente complesso e dispendioso.

Obiettivo prioritario del corso vuol essere quello di fornire un "metodo di lavoro" che possa consentire ai partecipanti l'attivazione di strumenti, risorse e conoscenze in grado di facilitarne l'orientamento e sistematizzarne le strategie d'intervento.

### **Obiettivi**

In sintesi il corso intende:

- formare allo studio comparato dei processi, delle trasformazioni e delle politiche del lavoro nei diversi contesti istituzionali regionali, nazionali ed europei;
- fornire tutte le conoscenze generali su formule contrattuali, ammortizzatori sociali e politiche attive con un particolare focus di approfondimento del contesto regionale;
- fornire strumenti e competenze per la lettura dei piani d'intervento regionali, nazionali ed europei sul mercato del lavoro e l'identificazione dei diversi bandi e avvisi emanati per favorire l'occupabilità e facilitare le strategie aziendali di sviluppo sul fronte delle risorse umane.

### **Programma didattico**

La normativa europea, nazionale e siciliana sui temi delle politiche attive e passive del lavoro; I problemi del lavoro in Italia: nord, centro, sud e contesto siciliano; Formule contrattuali, ammortizzatori sociali e politiche attive; Il "modello dotale" e le dinamiche di coinvolgimento degli operatori pubblici e privati nell'attuazione delle politiche attive del lavoro; Contestualizzazione pratica delle strategie di orientamento e posizionamento individuale all'interno dell'attuale mercato del lavoro siciliano, nazionale ed europeo.

### **Durata**

40 ore

### **A chi è rivolto**

Il corso è rivolto ad Operatori del Mercato del Lavoro, a coloro, cioè, che svolgono attività di supporto ai soggetti a vario titolo coinvolti dalle politiche attive e passive del mercato lavoro regionali, nazionali ed europee.

### **Dimensione minima e massima dell'aula**

Minimo 8 - massimo 14 partecipanti

### **Quota individuale di partecipazione**

€ 900,00 Iva inclusa

### **Certificazione Finale**

Attestato di frequenza del corso.