



**CECOT**  
MESSINA

**Centro Sviluppo  
Commercio, Turismo e Servizi**

# CATALOGO FORMATIVO

*Aggiornato al 10.11.2015*

*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;*

*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*

## 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 una corretta presenza 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 su relazioni 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.