

MACRO PROGETTAZIONE

Cliente: [Omissis] è una società di servizi di medie dimensioni che presenta criticità in ambito [Omissis]

e ha richiesto un intervento su tre diverse aree aziendali:

1. **Comunicazione interna e problem solving** al personale di back office
2. **Vendite** al personale di contatto (front office)
3. **Team building** ad entrambi i gruppi

Durata: 18 h (3 moduli da 6 + 6 + 6 ore)

Modulo 1: Comunicazione interna e problem solving (6h)

TEMPO	CONTENUTI TEORICI	ATTIVITA' PRATICA	OBIETTIVI
1 h		<ul style="list-style-type: none"> - Presentazione obiettivi corso - Analisi aspettative dei partecipanti: criticità nel gestire clienti e/o colleghi - Breve analisi di un caso significativo portato dal gruppo: discussione in plenaria su come risolverlo 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizzare i bisogni dei partecipanti per poter dedicare maggiore attenzione alle loro criticità - Responsabilizzare il gruppo sugli obiettivi da raggiungere
40'		Presentazione dei partecipanti "ti presento un collega"	
1 h 00'	La comunicazione: <ul style="list-style-type: none"> - i canali della comunicazione - funzioni e obiettivi della comunicazione - gli assiomi della comunicazione 		Introdurre i partecipanti a considerare i molteplici obiettivi ed effetti della comunicazione
20'		<ul style="list-style-type: none"> - Visione filmato centrato sulla comunicazione non verbale - Analisi e impressioni 	
1 h 00'	La comunicazione: <ul style="list-style-type: none"> - comunicazione verbale, paraverbale (uditiva) e non verbale (visiva) 		- Analizzare nel dettaglio come vengono trasmesse informazioni, emozioni e relazioni nella comunicazione
1 h 40'		Role playing "1 euro per la banca" - Debriefing	- Analizzare un caso reale di conflitto e discussione sulla strategia più efficace.

Modulo 2: Vendite (6h)

TEMPO	CONTENUTI TEORICI	ATTIVITA' PRATICA	OBIETTIVI
1 h 30'		Attività in sottogruppi "Il nuovo capo area" sulla promozione di una persona - Debriefing	Analizzare il proprio stile di presentare un candidato (=se stessi) e individuare i alcuni aspetti della vendita: - credere nel proprio prodotto, - la prima impressione; - i punti di forza e i punti deboli di un prodotto, ecc.
1 h	Dalla comunicazione alla persuasione: - l'ascolto attivo - tecnica delle domande - strategie di persuasione		La comunicazione come strumento per influenzare le persone
1 h 30'		Esercitazione "VENDI-TE" in sottogruppi da 8 circa: Vendere in 3 minuti un'idea, un prodotto, un hobby, se stessi con feedback da parte degli ascoltatori - Debriefing	Provare se stessi in una attività di vendita improvvisata, ragionare attorno all'importanza del feedback; del migliorare se stessi
1 h	Tecniche di vendita: - le fasi di vendita - la negoziazione - la gestione di un reclamo		Individuare le fasi essenziali di una vendita e introdurre alcune tecniche della vendita
45'		Role playing sulla negoziazione (2 volontari per sottogruppo) - Debriefing in plenaria	Sperimentare una negoziazione analizzando in gruppo cosa si può migliorare nella strategia negoziativa, nello scambio di informazioni, la presentazione del prezzo

Modulo 3: Team building (6h)

TEMPO	CONTENUTI TEORICI	ATTIVITA' PRATICA	OBIETTIVI
1 h 10'		Attività in sottogruppi (8 per gruppo): Autopresentazione con rappresentazione grafica (la linea della vita) - Debriefing	Sperimentare la fase di creazione del gruppo, mettersi in gioco all'intero del gruppo
30'	Processi e dinamiche di gruppo - la formazione dei gruppi		Focalizzare l'attenzione sulla dimensione gruppo e offrire uno spunto teorico che supporti quanto emerso nell'attività pratica.
1 h		Esercitazione in sottogruppi (8 per gruppo): "L'aquilone di Gigi" - Debriefing	Evidenziare i problemi della presa di decisione di gruppo
20'	Processi e dinamiche di gruppo - le condizioni di efficacia del lavoro di gruppo - la comunicazione nel gruppo - la condivisione dei valori		Dare un quadro teorico a quanto emerso nell'esercitazione
1 h		Attività in sottogruppi (8 per gruppo), con obiettivo di collaborazione nel gruppo e di competizione tra i sottogruppi	Sperimentare un lavoro di gruppo che coinvolge la sfera dello spirito di squadra, della fiducia, delle emozioni
20'	Processi e dinamiche di gruppo - maturità del gruppo - le regole dei gruppi - la fiducia del gruppo		Dare un quadro teorico a quanto emerso nell'esercitazione
30'		Visione di 3 Video che rappresentano 3 diversi stili di leadership - Analisi e confronto	Introdurre il tema della leadership nei gruppi
10'	La leadership - Principali stili di leadership		Breve cappello teorico
40'		Piano d'Azione: Come trasferisco quanto appreso nel contesto lavorativo?	Aiutare i partecipanti a definire un proprio piano di azioni concrete da introdurre in ambito lavorativo sulla base di quanto emerso durante la giornata