

SOMMARIO

L'attenzione al cliente
Pag. 2

La gestione delle competenze
Pag. 2

La preparazione del passaggio
generazionale per assicurare la continuità
nelle aziende familiari
Pag. 2

I rapporti con le banche
Pag. 2

L'attenzione al cliente
Pag. 2

Il controllo di gestione su foglio elettronico
nella piccola e media impresa
Pag. 3

DFMA: Design for Manufacturing and
Assembly
Pag. 3

Customer care
Pag. 3

Il salario variabile ed il premio di produzione
Pag. 4

Project 2000 base
Pag. 4,5

AssoInforma

SCARICALA OGNI MESE DAL SITO WEB
WWW.ASSOINFORMA.COM

STAMPALA E TIENILA SULLA SCRIVANIA;

AFFRONTERAI IL PROBLEMA DELLA
FORMAZIONE IN AZIENDA CON UNO
STRUMENTO AGGIORNATO, COMPLETO
ED... A PROTATA DI MANO

Il Marketing come lo vorremmo

Un progetto di ricerca per migliorare l'efficienza

"Fare in modo che il cliente voglia ciò che il mercato propone e che trovi nell'acquisto la soddisfazione delle proprie esigenze."

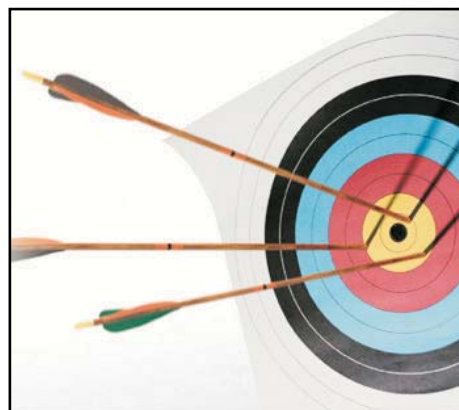
È questa la chiave del marketing, un'arte che, ponendo il cliente al centro dei propri interessi e delle proprie attività, coniuga una precisa metodologia di ricerca con una sottile tecnica psicologica.

Non è semplice fare chiarezza su questo concetto complesso e descrivere cosa esso comporti. La maggior parte delle realtà aziendali locali non ha tempo e risorse sufficienti da dedicarvi e spesso il responsabile del

marketing svolge il ruolo in maniera secondaria e quindi incompleta. Assoservizi, inseguendo la finalità di instaurare un rapporto più diretto con le aziende associate per migliorarne la conoscenza e poter quindi offrire un servizio migliore, si propone di studiare il problema indagando come il profilo di marketing manager possa essere ricoperto in maniera ottimale pur restando un ruolo secondario.

A tal fine si sta selezionando un elenco di aziende con le quali procedere allo studio del problema.

Il progetto si compone di varie fasi; dopo un iniziale contatto telefonico con le aziende in cui si raccoglieranno alcuni dati di base si richiederà la disponibilità del responsabile marketing alla partecipazione di un tavolo di lavoro sulle problematiche relative. Durante questo incontro si evidenzieranno i problemi e le esigenze riscontrate nel lavoro quotidiano grazie anche all'intervento di un esperto del settore con cui confrontarsi ed ampliare le proprie conoscenze sulla tematica. I dati così raccolti, una volta analizzati, ci consentiranno di progettare un percorso formativo volto a diminuire i gap di conoscenza riscontrati e rendere così l'azienda stessa più competitiva all'interno di un mercato che, in virtù della propria evoluzione, richiede sempre competenze più precise e professionali. Le aziende che fossero già da ora interessate a collaborare nella ricerca, possono contattare gli uffici di Assoservizi per ricevere ulteriori chiarimenti



e conoscere più dettagliatamente il progetto. ■



<il corso GRATUITO>

L'attenzione al cliente

8 maggio

Il cliente moderno ha profondamente cambiato, dal punto di vista psicologico, i suoi bisogni, il modo di manifestarli e non ultimi gli stessi criteri di base inerenti al come egli giudica la piena soddisfazione del prodotto o servizio acquistato.

Il corso intende approfondire non solo la conoscenza del cliente moderno, ma anche l'aspetto metodologico inerente alla misurazione del grado di soddisfazione raggiunto dal cliente. ■

<il corso>

La gestione delle competenze

9 maggio

La gestione delle risorse umane è un elemento integrante delle strategie di impresa e la competenza deve essere diffusa a tutti i livelli di management. In un contesto caratterizzato da cambiamenti continui e dalla necessità di garantire velocità e flessibilità al sistema, è essenziale che tutti operino in modo coerente e determinato, sviluppando le competenze necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della organizzazione propria.

La gestione delle risorse umane diviene pertanto un elemento essenziale di questo processo e deve essere patrimonio comune di tutte le persone che operano, a diversi livelli di responsabilità, in azienda. ■

<il corso>

La preparazione del passaggio generazionale per assicurare la continuità nelle aziende familiari

13 maggio

Le nostre aziende si trovano, ad un certo punto della loro vita, ad affrontare il problema del ricambio generazionale del proprio vertice.

La leadership del padre imprenditore, la sua presenza in azienda, la struttura dei rapporti, i risultati ottenuti, le attitudini: tutto concorre a rendere difficile, spesso traumatico, il cambiamento manageriale.

L'obiettivo del corso è quello di fornire una esauriente visione delle possibili azioni da intraprendere per favorire l'inserimento in azienda della nuova generazione di imprenditori. ■

<il corso GRATUITO>

I rapporti con le banche

14 maggio

Il corso, destinato ad imprenditori e manager, amministrativi e responsabili della funzione finanza, intende illustrare le problematiche più aggiornate che la funzione finanziaria aziendale incontra nei rapporti con le banche. Intende inoltre fornire metodi di controllo del costo e di analisi di opportunità del rapporto con l'ente finanziario. ■

<il corso>

L'attenzione al cliente

22,23 maggio

Nel nuovo mercato, caratterizzato da una domanda sempre più "colta" di prodotti e servizi differenziati e personalizzati, il Cliente esprime nuovi bisogni, nuove aspettative, nuovi modelli relazionali. Ed il successo, di un'impresa si misura oggi con una nuova capacità funzionale: meritarsi l'attenzione ponendo il cliente al centro dell'attenzione. Perché ciò si realizzi, è necessario che ogni risorsa aziendale condivida questo obiettivo e contribuisca al suo raggiungimento attraverso la conoscenza degli aspetti psicologici e delle nuove motivazioni, tangibili ed intangibili, che concorrono a creare quella relazione con il cliente che "fa la differenza".

Obiettivi del corso sono:

- Comprendere gli effetti del cambiamento nella relazione con il Cliente;
- Sviluppare la comprensione dei nuovi bisogni e delle attese della clientela;
- Individuare gli interventi idonei per il miglioramento della comunicazione ed il consolidamento della relazione con il cliente;
- Analizzare i nuovi parametri di misurazione della soddisfazione del cliente.

I posti sono limitati a 15 partecipanti. Quest'ultimi avranno diritto a frequentare ulteriori 2 giorni di corso avanzato grazie alla collaborazione del Consorzio Forpin. ■

<il corso>

Il controllo di gestione su foglio elettronico nella piccola e media impresa

26,30 maggio, 4 giugno

Il corso si propone di fornire una panoramica e relativi approfondimenti sui principi fondamentali e le tecniche applicative più diffuse in merito alla contabilità industriale ed al controllo di gestione. Vuole altresì illustrare il funzionamento di un software su foglio elettronico (Microsoft Excel), ampiamente collaudato, in grado di supportare efficacemente l'aspetto operativo delle tematiche trattate e che verrà distribuito in omaggio ai partecipanti. Verranno simulati casi aziendali mediante l'utilizzo dello stesso software al fine di testare la sua efficacia operativa presso tutte le piccole e medie imprese di produzione di beni e servizi o appartenenti al settore della distribuzione. ■

<il corso>

DFMA: Design for Manufacturing and Assembly

27 maggio

Nei metodi tradizionali di sviluppo sequenziale di nuovi prodotti il progettista cercava prima di tutto di sviluppare prodotti con le funzionalità volute. Successivamente il prodotto veniva "ingegnerizzato"

in modo da renderlo producibile economicamente. Questo modo di operare porta a forti perdite di tempo, rifacimento di progetti, costi elevati e soluzioni progettuali poco orientate alla producibilità. Le metodologie di "progettazione orientate al montaggio ed alla produzione" forniscono una serie di regole e modalità operative per permettere al progettista di realizzare una condizione di "bene subito", nella quale il prodotto viene concepito tenendo presenti i vincoli di montabilità e producibilità. ■

<il corso>

Customer care

28 maggio

Una delle più importanti regole per comunicare con efficacia è quella di "comprendere" il proprio interlocutore. Il seminario, sfruttando i principi della comunicazione che si basano sulla conoscenza degli aspetti motivazionali, di stile e di dinamica relazionale, fornisce al partecipante un valido strumento di analisi, valutazione e scelta del tipo di approccio più idoneo per conseguire il proprio obiettivo: acquisire, mantenere o riguadagnare la fiducia del cliente, creando i presupposti per la sua continuità nel tempo.

Il seminario è tenuto interamente in lingua inglese e necessita di una buona padronanza della lingua. ■



15% se sei un'azienda con meno di 35 dipendenti o se sei un Giovane Imprenditore

www.assoservizi.piacenza.it

Risparmiare è possibile!

ecco gli sconti sul sito web:

5% se ti iscrivi on-line

10% se iscrivi più di 1 partecipante

<il corso>

Il salario variabile ed il premio di risultato

29 maggio

Gli orientamenti più recenti della normativa in tema di retribuzioni, pongono l'accento sull'incentivazione economica collettiva del fattore lavoro. Ciò presuppone che le aziende impostino un sistema di misura dei risultati e di correlazione con l'impegno per ottenerli. Il problema è di natura strategica e organizzativa, quindi non riservato solo a esperti di problemi sindacali e retributivi. L'obiettivo del corso è quello di fornire le informazioni di base sugli strumenti operativi per attivare la retribuzione variabile. ■

<il corso>

Project 2000 base

29,30 maggio

Project consente di pianificare e controllare progetti semplici e complessi, di ottimizzare le risorse

disponibili, di operare un costante controllo sullo stato di avanzamento di ogni progetto valutando gli scostamenti tra costi e tempi effettivi e quelli stimati. I contenuti del corso saranno:

Creazione di un piano di progetto

- Introduzione alla gestione del progetto
- Iniziare a lavorare con Microsoft Project
- Inserire ed organizzare le attività
- Impostare le risorse
- Assegnare risorse alle attività
- Ottimizzare il piano
- Ottimizzare i dettagli delle attività
- Ottimizzare i dettagli delle risorse
- Ottimizzare i dettagli delle assegnazioni

Visualizzare e condividere informazioni sul progetto

- Visualizzare le informazioni sul progetto nel modo desiderato
- Stampare informazioni sul progetto
- Pubblicare le informazioni sul progetto in linea
- Condividere le informazioni sul progetto con altri programmi
- Condividere informazioni tra più progetti

Verificare e rivedere l'avanzamento del progetto

- Verificare l'avanzamento sulla base del piano del progetto
- Visualizzare e creare relazioni sullo stato del



Sai l'inglese? Provacelo!

Assoservizi organizza seminari dedicati a chi quotidianamente si confronta con operatori che parlano l'inglese. I seminari sono tenuti interamente in inglese e sviluppano la capacità di relazionarsi in pubblico, al telefono, nella negoziazione, nella gestione del cliente, nella presentazione del prodotto.

- 27 febbraio: Public speaking
- 13,14 marzo: International business presentations
- 28 marzo: Telephone training
- 28 aprile: Effective negotiating
- 28 maggio: Customer care
- 27 giugno: Making presentations

progetto

- Identificare e risolvere problemi nel progetto
- Panoramica sull'utilizzo avanzato di Microsoft Project
- Utilizzo della collaborazione basata su web con Microsoft Project Server
- Attività del manager di progetto in Project Server
- Attività dell'amministrazione in Project Server
- Attività delle risorse in Project Server
- Panoramica su SharePoint. ■

Per informazioni:



Assoservizi Piacenza
Via IV Novembre 132, 29100 Piacenza
Tel. 0523/450411 fax 0523/452680
www.assoservizi.piacenza.it
e-mail: info@assoservizi.piacenza.it



Consorzio For.P.In.
V.le Sant'Ambrogio, 23
Tel. 0523/335825 fax 0523/334923
www.forpin.it
email: fopin@forpin.it