

## CORSI 2019 DEL GRUPPO ESI "MERCATO E COMUNICAZIONE"

	CORSI	DURATA/PE RIODO	COSTI INDICATIVI PER PARTECIPANTE (IVA ESCLUSA)		OBIETTIVO/DESCRIZIONE	TARGET
			MEMBRI ESI	ALTRI		
	Corso "Orientamento al cliente" :  <i>Direttore dei corsi: Dott. Fiorenzo Bettoni, Vicario Consulting SA, Lugano</i>					
1	CHANGE MANAGEMENT	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Definire il cambiamento / Capirne i meccanismi / Definire gli aspetti che aiutano e quelli che ostacolano alcuni cambiamenti / Imparare comportamenti nuovi per superare al meglio le fasi di cambiamento aziendale / Attenuare l'aspetto emotivo e gli interrogativi causati dai cambiamenti vissuti / Favorire una coesione tra le varie persone che operano in azienda / Sviluppare un'interdipendenza fra loro / Ottenere risposte agli interrogativi che nascono dai cambiamenti vissuti in azienda nell'ottica di facilitarne l'adesione.	Tutti
2	GESTIONE DEI CONFLITTI	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Riflettere sulla complessità dei conflitti / Migliorare l'ascolto e la comunicazione / Saper affermare il proprio punto di vista nel rispetto del proprio interlocutore / Negoziare con efficacia / Conoscere i vantaggi dovuti alla prevenzione dei conflitti in azienda.	Tutti

	CORSI	DURATA/PERIODO	COSTI INDICATIVI PER PARTECIPANTE (IVA ESCLUSA)		OBIETTIVO/DESCRIZIONE	TARGET
			MEMBRI ESI	ALTRI		
3	PREVENZIONE DI MOBBING E MOLESTIE	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Definire il mobbing e le molestie sessuali / Analizzare le cause / Distinguere le modalità di aggressione del mobbing e delle molestie sessuali / Conoscere le conseguenze / Analizzare i provvedimenti che possono essere presi per lottare contro tali fenomeni / Conoscere i provvedimenti realizzati da aziende nazionali o internazionali e da strutture pubbliche.	Tutti
4	GESTIONE DELLO STRESS	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Comprendere il meccanismo dello stress / Analizzare le cause dello stress sul lavoro, in particolare quelle legate a settori professionali specifici / Sviluppare comportamenti nuovi per poter affrontare lo stress individualmente / professionale.	Tutti
5	LA GESTIONE DELLE EMOZIONI E L'INTELLIGENZA EMOTIVA	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Per avere successo ed essere appagati, nella vita in genere e nell'ambito lavorativo in particolare, non è sufficiente disporre di un elevato Quoziente Intellettivo o essere competenti da un punto di vista professionale; occorre anche poter disporre di quella che Daniel Goleman chiama Intelligenza Emotiva. Il modulo ha lo scopo di illustrare le tematiche principali dell'Intelligenza Emotiva e di fornire indicazioni sull'uso dell'IE come strategia manageriale per il cambiamento organizzativo. Definire l'intelligenza emotiva / Analizzare le sue implicazioni tra i dirigenti e i collaboratori / Conoscere le misure da intraprendere per favorire questo tipo di conoscenza / Raggiungere un equilibrio tra emozione e razionalità.	Tutti

	CORSI	DURATA/PERIODO	COSTI INDICATIVI PER PARTECIPANTE (IVA ESCLUSA)		OBIETTIVO/DESCRIZIONE	TARGET
			MEMBRI ESI	ALTRI		
6	AFFERMAZIONE DI SÉ	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Essere se stessi davanti agli altri / Saper difendere meglio i propri interessi di fronte ad atteggiamenti aggressivi e/o critici / Rinforzare l'affermazione di sé se confrontati con pressioni professionali elevate.	Personale di vendita / personale di customer service / quadri
7	LE BASI DEL MANAGEMENT	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Conoscere e saper differenziare i vari ruoli del manager / Affermarsi in qualità di leader / Differenziare il proprio stile di management nel rispetto dei collaboratori e delle collaboratrici / Affinare le nozioni di responsabilità, delega e motivazione / Saper utilizzare lo stile adatto alla persona e alla situazione.	Responsabili / team leader / quadri
8	SCRIVERE CHIARO	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Scrivere rapporti, comunicazioni, progetti, ecc. è un atto amministrativo importante che richiede una dovuta esperienza professionale: ogni persona deve quindi possedere le necessarie capacità comunicative e redazionali: obiettivo di questo corso è permettere ai partecipanti di consolidare e di perfezionare le proprie risorse acquisendo maggiore familiarità nel redigere testi in uno stile chiaro nella forma e nella sostanza.	Tutti

	CORSI	DURATA/PERIODO	COSTI INDICATIVI PER PARTECIPANTE (IVA ESCLUSA)		OBIETTIVO/DESCRIZIONE	TARGET
			MEMBRI ESI	ALTRI		
9	TECNICHE DI PRESENTAZIONE	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Nel mondo attuale la comunicazione ha assunto un ruolo fondamentale. Saper comunicare, presentare o parlare in pubblico in modo efficace rappresenta quindi una capacità indispensabile alla persona chiamata a gestire una moltitudine di rapporti con interlocutori interni o esterni alla propria organizzazione. Obiettivo di questo corso è fornire ai partecipanti alcuni strumenti utili a gestire: la presentazione, il pubblico e la paura.	Responsabili / team leader / quadri
10	LA VISIONE STRATEGICA	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Avere visione significa tracciare la rotta e definire l'identità per cui l'impresa è riconosciuta sul mercato. Da questo assunto i quadri preparano il piano strategico, dialogano con gli stakeholder e forniscono alla prima linea le indicazioni sui piani da realizzare. L'obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le capacità di interpretare in chiave strategica il cambiamento e adottare le scelte direzionali conseguenti per massimizzare i risultati.	Responsabili / team leader / quadri
11	COME SOPRAVVIVERE ALLE MAIL	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	Le email sono entrate nella vita di ognuno di noi già da parecchio tempo. Ogni email compete per attirare la nostra attenzione e gestire una inbox è diventata un'attività complessa. Risultato: scarsa produttività e tanta confusione. L'obiettivo di questo corso è semplificare, con strategie e strumenti per non dimenticare, per velocizzare, per guadagnare tempo e completare più attività, liberandoci, finalmente, dalla tirannia della posta elettronica.	Tutti

	CORSI	DURATA/PERIODO	COSTI INDICATIVI PER PARTECIPANTE (IVA ESCLUSA)		OBIETTIVO/DESCRIZIONE	TARGET
			MEMBRI ESI	ALTRI		
12	NEUROLEADERSHIP	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	<p>In base a quali meccanismi prendiamo una decisione (e a volte sbagliamo)? Perché e quando impariamo? Perché non è così facile cambiare i comportamenti? Cosa dovrebbe fare un leader? Il 90% di quello che oggi sappiamo sul funzionamento del nostro cervello è stato scoperto negli ultimi quindici anni. Molti esiti delle ricerche in ambito neuroscientifico potrebbero dare alle imprese e ai manager ulteriori strumenti per una gestione più efficace delle persone e delle organizzazioni stesse.</p>	Tutti
13	COSTRUZIONE E GESTIONE DI UN TEAM	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	<p>Quali sono gli elementi costitutivi e fondanti di un team? Quali sono le caratteristiche di un team ad elevate performance? Perché un team lavori bene è necessario che tutti i suoi componenti desiderino essere parte della stessa squadra, condividendo obiettivi, decisioni, risultati. È necessario gestire al meglio le persone, facendo in modo che differenti caratteristiche individuali si integrino per creare valore. Conoscere le dinamiche dei meccanismi che stanno alla base di un team di successo / Comprendere gli elementi relazionali all'interno del team / Motivare le persone per orientarle verso un obiettivo di gruppo / Comprendere e valorizzare le potenzialità di ogni collaboratore / Esercitare il ruolo di trainer e coach</p>	Tutti

	CORSI	DURATA/PERIODO	COSTI INDICATIVI PER PARTECIPANTE (IVA ESCLUSA)		OBIETTIVO/DESCRIZIONE	TARGET
			MEMBRI ESI	ALTRI		
14	IL MARKETING DEL PERSONALE	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	<p>I collaboratori dell'azienda, assieme ai clienti, definiscono l'essenza stessa dell'organizzazione e ne rappresentano le componenti relazionali, o soft, del prodotto. Questa affermazione diventa ancor più veritiera per le aziende che operano nel settore del terziario avanzato. Comunicare l'essenza della propria azienda ai dipendenti è un compito che va costruito giorno per giorno e che diviene possibile grazie alla partecipazione vita aziendale, alla condivisione della sua specifica cultura e grazie ad una continua formazione. In particolare è fondamentale comprendere l'importanza di rendere l'azienda attraente sia per chi già vi lavora, sia per chi potrebbe pensare di divenirne parte. Comprendere gli elementi base della funzione.</p>	Responsabili di Team (linea), responsabili risorse umane
15	MIND MAP	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	<p>La mappa mentale è una potente tecnica di rappresentazione grafica e simbolica che, unendo immaginazione e creatività, consente di strutturare l'informazione, sia quella che si riceve che quella che si trasmette. In dettaglio si affronteranno le seguenti rappresentazioni grafiche della conoscenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- schemi</li> <li>- mappe concettuali</li> <li>- regole di composizione</li> <li>- caratteristiche dei legamenti</li> <li>- modalità di costruzione</li> <li>- mappe mentali</li> </ul>	Tutti

	CORSI	DURATA/PERIODO	COSTI INDICATIVI PER PARTECIPANTE (IVA ESCLUSA)		OBIETTIVO/DESCRIZIONE	TARGET
			MEMBRI ESI	ALTRI		
16	TECNICHE DI NEGOZIAZIONE	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	Frs. 650.--	Frs. 750.--	La negoziazione è una competenza espressa a vari livelli in ambito lavorativo e viene utilizzata per stabilire la relazione con l'altro, per assicurare e creare fiducia, per convincere e persuadere, per raggiungere lo scopo e superare eventuali conflitti. In dettaglio si affronterà: - La negoziazione come processo - La fase di preparazione: analisi dei punti di forza e delle varie posizioni - La fase di conduzione: la comunicazione e l'ascolto - La fase di conclusione e la valutazione dei risultati - Le tecniche per una negoziazione efficace: la tecnica "win-win"	- Personale di vendita / personale di customer service / quadri
17	Corso "Conoscenze professionali del settore elettrico" - 3 moduli					
	<u>Modulo 1:</u>  	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019	<u>Prezzo per:</u> - 3 moduli, Frs. 850.- - 2 moduli, Frs. 580.-- - 1 modulo Frs. 300.--	<u>Prezzo per:</u> - 3 moduli, Frs. 1'050.-- - 2 moduli, Frs. 750.-- - 1 modulo Frs. 400.--	"Fondamenti di elettrotecnica"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personale amministrativo delle aziende elettriche</li> </ul>
	<u>Modulo 2:</u>  	<u>Durata:</u> 1 giornata  <u>Data:</u> primavera/ autunno 2019			"Produzione, trasmissione, distribuzione"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personale uffici clientela delle aziende elettriche</li> <li>Personale di marketing delle aziende elettriche</li> </ul>

		<u>Durata:</u> 1 giornata				
	<u>Modulo 3:</u>	<u>Data:</u> primavera/ autunno 2019			"Energia, commercio"	

**Termine della pre-iscrizione:** 15 febbraio 2019

**Condizioni generali valide per tutti i corsi:**

**Pre-iscrizione/Iscrizione:**

Per effettuare la pre-iscrizione/iscrizione utilizzare l'apposito modulo sul sito <https://www.elettricità.ch/corsi-2019/>

**Cancellazione:**

La cancellazione dell'iscrizione definitiva di un partecipante deve essere inviata in forma scritta tramite posta elettronica. La cancellazione non comporta alcun costo per il partecipante se ricevuta prima della scadenza dei termini indicati qui sotto:

- 7 giorni prima della rispettiva data del corso della durata di un giorno
- 15 giorni prima della rispettiva data d'inizio corso della durata di 2-4 giorni
- 30 giorni prima della rispettiva data d'inizio corso della durata di più settimane

**Esecuzione:**

- ESI si riserva il diritto di annullare le lezioni per motivi organizzativi (per es. numero di partecipanti insufficienti);
- Eventuali cambiamenti di programma/orari/luogo di esecuzione del corso saranno comunicati tempestivamente ai partecipanti e ai loro superiori.



## PRE-ISCRIZIONE AI CORSI 2019 DEL GRUPPO ESI “MERCATO E COMUNICAZIONE

Azienda elettrica (risp. ditta): .....

Persona di contatto: .....E-mail: .....

	<b>CORSI</b>	DURATA	COSTI INDICATIVI PER PARTECIPANTE (IVA ESCLUSA)		DATA/ PERIODO PREVISTO	PRE- ISCRIZIONE/ NUMERO PARTECIPANTI	OSSERVAZIONI
			MEMBRI ESI	ALTRI			
1	CHANGE MANAGEMENT	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
2	GESTIONE DEI CONFLITTI	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
3	PREVENZIONE DI MOBBING E MOLESTIE	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
4	GESTIONE DELLO STRESS	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
5	LA GESTIONE DELLE EMOZIONI E L'INTELLIGENZA EMOTIVA	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
6	AFFERMAZIONE DI SÉ	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
7	LE BASI DEL MANAGEMENT	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
8	SCRIVERE CHIARO	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
9	TECNICHE DI PRESENTAZIONE	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
10	LA VISIONE STRATEGICA	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
11	COME SOPRAVVIVERE ALLE MAIL	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
12	NEUROLEADERSHIP	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
13	COSTRUZIONE E GESTIONE DI UN TEAM	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
14	IL MARKETING DEL PERSONALE	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
15	MIND MAP	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		

16	TECNICHE DI NEGOZIAZIONE	1 giornata	Frs. 650.--	Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
17	Corso "Conoscenze professionali del settore elettrico" - 3 moduli						
	Modulo 1	1 giornata	<u>3 moduli:</u> Frs. 850.--	<u>3 moduli:</u> Frs. 1'050.--	primavera/ autunno 2019		
	Modulo 2	1 giornata	<u>2 moduli :</u> Frs. 580.--	<u>2 moduli :</u> Frs. 750.--	primavera/ autunno 2019		
	Modulo 3	1 giornata	<u>1 modulo :</u> Frs. 300.--	<u>1 modulo:</u> Frs. 400.--	primavera/ autunno 2019		

**Data:**.....**Firma:** .....

Da ritornare entro il **15.02.2019** al segretariato ESI (fax 091/821 88 25)