

A CHI SONO RIVOLTI

I corsi sono rivolti a Direttori, Team Leader e Assistenti: personale responsabile di collaboratori.

Tutti i corsi possono essere adattati per i collaboratori dei dipartimenti.

DESCRIZIONE

Ogni responsabile di un team ha la propria personalità ed essa influisce sul suo modo di essere leader. Oltre alle capacità tecniche necessarie all'esecuzione del proprio ruolo, performance, efficacia e benessere dipendono fortemente da come interpreta le situazioni, gestisce le proprie emozioni, comunica e si relaziona. In breve, dalla sua visione del mondo, credenze, punti forti e fragilità.

1. CORSO "IL LEADER E IL SUO TEAM"

La leadership: la straordinaria arte di raggiungere un obiettivo, gestendo, assistendo e motivando la propria squadra.

Punti focali del corso

Tipi di management e loro evoluzione: teorie e cambiamenti nella conduzione nel personale.

Spunti di riflessione e discussione in gruppo.

Intelligenza emotiva: cos'è e come svilupparla.

Spiegazione della teoria e case studies.

Ogni persona è un leader ed ogni leader è diverso. In questa parte ogni partecipante sceglierà quindi quelle qualità che vuole sviluppare per essere un miglior leader e costruire il proprio "rituale di leadership".

Spiegazione della teoria ed esercizio di coaching.

INFORMAZIONI PRATICHE

Corso di gruppo di massimo 10 persone, di 4 ore presso la vostra struttura.

È possibile aggiungere una valutazione individuale (30 minuti a persona).

Corso di gruppo di 4 ore: prezzo su richiesta

Valutazione individuale: prezzo su richiesta

2. CORSO "DALLO SCONTRO ALL'INCONTRO"

Promuovere l'abitudine di confrontarsi in modo costruttivo, con apertura verso la visione altrui e l'ascolto. Gestire relazioni difficili o la nascita di un conflitto. Comunicare con carisma, imparare a gestire le proprie emozioni.

Punti focali del corso

Il conflitto: due mondi a confronto. Di cosa si tratta, perché è difficile e cosa provoca dentro di noi. Il conflitto come opportunità di crescita.
Spiegazione della teoria e discussione in gruppo.

Comunicare con carisma e sviluppare la propria assertività.
Come gestire le emozioni disturbanti: alcune emozioni ci rendono troppo gentili oppure troppo duri o nervosi e ci impediscono di comunicare con l'efficacia che vorremmo, facendoci sentire insoddisfatti e provocando malumori o malesseri negli altri.

Spiegazione di strumenti

Esercizi

Case studies

INFORMAZIONI PRATICHE

Corso di gruppo di massimo 10 persone, di 4 ore presso la vostra struttura.

È possibile aggiungere una valutazione individuale (30 minuti a persona).

Corso di gruppo di 4 ore: prezzo su richiesta

Valutazione individuale: prezzo su richiesta

3. CORSO "L'UNIONE FA LA FORZA"

“L’unione fa la forza”. Quando un gruppo è compatto si ottengono grandi risultati e più unite sono le persone, tanto più facile è raggiungerli. Nelle attività a contatto con la clientela, ancor più che in altre professioni, i collaboratori sono un’enorme risorsa: il massimo potenziale umano è fondamentale per fornire costantemente un servizio eccellente.

Ma come fare perché nella pratica quotidiana, tutti condividano la costruzione di un grande progetto anche nelle difficoltà dell’urgenza? Come fare perché compattezza, collaborazione, sostegno e rispetto reciproco, positività, siano all’ordine del giorno?

Punti focali del corso

Al termine di questo corso i partecipanti sapranno:

- avere consapevolezza del proprio atteggiamento
- relazionarsi positivamente
- creare un clima di fiducia e rispetto
- mantenere un team compatto, collaborativo e concentrato sull’obiettivo comune
- motivare i propri collaboratori,

ridando valore a ciò che è l’Accoglienza.

INFORMAZIONI PRATICHE

Workshop in gruppo di massimo 10 persone, presso la vostra struttura, durante il quale verranno utilizzati nuovi strumenti formativi, in un format interattivo che abbinerà nuove conoscenze alle tecniche di counselling atte al cambiamento.

Corso di gruppo di 4 ore: prezzo su richiesta

IVA: non soggetto

A CHI È RIVOLTO

Questo corso è specialmente ideato per tutte le persone a diretto contatto con la clientela.

4. CORSO "ECCELLERE NELL'ACCOGLIENZA"

L'accoglienza è un insieme di servizi offerti ad un cliente, attraverso i quali l'ospite premuroso comunica valori importanti e ciò che lo contraddistingue.

Quando viaggiamo, interagendo con le persone del luogo, oltre ad ottenere i servizi pratici di cui abbiamo bisogno, accediamo ad un frammento della cultura, delle tradizioni, dei valori e della personalità delle persone che incontriamo.

Come in ogni comunicazione fra due persone, anche l'accoglienza eseguita da un addetto alla ricezione, o da un cameriere, ha un valore di reciprocità: trasmette infatti un messaggio ricco di contenuti informativi e culturali e, a sua volta, riceve una risposta dal proprio ospite. La parola "ospitalità" stessa ricorda un significato simile: nell'antichità chi era ospitato si impegnavano a sua volta a offrire ospitalità a chi l'aveva accolto.

Potremmo porci il seguente quesito: il nostro cliente si sente così bene accolto da aver quasi desiderio di accoglierci a sua volta?

Qual è il modo per creare una relazione realmente ospitale, quella scintilla, l'emozione, che renderà il nostro cliente fedele alla nostra struttura? Prendersi cura del nostro ospite in maniera eccellente!

Punti focali del corso

Al termine di questo corso gli addetti alle ricezioni sapranno:

- conoscere i valori fondamentali che si desiderano comunicare e trasmettere
- conoscere la differenza tra qualità ed eccellenza
- scoprire quali sono i dettagli di un'accoglienza eccellente e applicarne le tecniche
- usare le tecniche base di lettura del corpo per comprendere al meglio il cliente
- applicare l'ascolto e il dialogo attivi per soddisfare appieno i desideri del cliente
- apprendere quali messaggi veicoliamo involontariamente attraverso determinate parole o gesti che possono disturbare un servizio professionale

INFORMAZIONI PRATICHE

Corso di gruppo (massimo 10 persone) di 1 giornata o due mezze giornate, presso la vostra struttura.

Corso di gruppo di 8 ore: prezzo su richiesta