

## Gestione

Marketing e supporto alle Vendite con il computer

***Direct and Relationship Marketing***

Progettazione e gestione del lavoro

***Human Resources Management***

Pianificare e programmare per progetti

***Project Management***

## Marketing

### e supporto alle Vendite con il computer

- Sondaggio sui livelli delle conoscenze ed abilità del personale
- Tempi, forme e luoghi dei moduli di formazione
- Contenuto dei moduli di formazione
- Attività & reporting finale

Gli effetti e l'impatto delle scelte di marketing sono messe subito alla prova di chi dovrà renderle concrete mentre sta lavorando in tempo reale con i clienti o con i potenzial clienti. Tanto nei servizi offerti prima dell'acquisto, quanto nei momenti successivi all'ordine, una sistematica ed organica conoscenza di semplici strumenti di marketing diretto e relazionale fa certo la differenza in produttività, ma ha effetti non secondari anche sulla motivazione a proseguire i contatti.

**Partecipanti:** dal personale di line alla Direzione  
**Risultato atteso:**

conoscenza teorica e pratica operativa dei diversi processi che riguardano la gestione del marketing per il supporto alle Vendite

**Attività:**  
contribuire a sostenere l'azione di vendita e l'organizzazione del lavoro nell'area Vendite

**Contenuti formativi**

- Le basi di dati utili per il marketing di supporto alle vendite
- Influenza delle strategie aziendali sulla gestione dell'area vendite ed implicazioni sull'organizzazione del lavoro
- Strategie e politiche per gestire il supporto marketing alle vendite
- Motivazione dei collaboratori

**Strumenti didattici**

PC, lavagna luminosa, lavagna a muro, televisore; dispense di ogni lezione, glossario, abstract finale

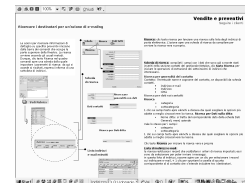
**Modalità formative:**

Lezione frontale  
Gioco di ruolo  
Casi aziendali e analisi di casi aziendali

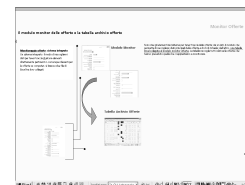
**Metodologie di verifica**

- in corso
- conclusiva

Simulazione in gruppo  
Domande e risposte su case histories  
Test misto, risposte chiuse ed aperte



I dati di base e le azioni di marketing di supporto



Strumenti per controllare e per gestire

## Progettazione e gestione del lavoro

- Sondaggio sui livelli delle conoscenze ed abilità del personale
- Tempi, forme e luoghi dei moduli di formazione
- Contenuto dei moduli di formazione
- Attività & reporting finale

Intervenire con la formazione sul tema della gestione risorse umane e dell'organizzazione del lavoro, serve in azienda a rendere le idee più chiare riguardo al lessico ed alle metodologie di intervento nelle seguenti aree di gestione del personale:

- analisi e progettazione delle mansioni e delle posizioni in seno ad una organizzazione
- programmazione, reclutamento e selezione del personale
- addestramento e formazione delle persone
- classificazione e valutazione delle persone
- ricompensa e retribuzione del personale

**Partecipanti:**  
dal personale di ufficio alla Direzione coinvolta

**Risultato atteso:** conoscenza teorica e pratica operativa dei diversi processi che riguardano la gestione delle risorse umane e del lavoro

### Contenuti formativi

- Elementi di base di gestione delle risorse umane
- Influenza delle strategie aziendali sulla gestione delle risorse umane e loro implicazioni sull'organizzazione del lavoro
- Strategie e politiche per gestire le risorse umane e riorganizzare il lavoro d'ufficio

### Strumenti didattici

Lavagna luminosa, PC, televisore; dispense di ogni lezione, glossario, abstract finale

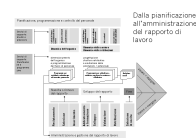
### Modalità formative:

Lezione frontale  
Gioco di ruolo  
Casi aziendali e analisi di casi aziendali

### Metodologie di verifica

- in corso
- conclusiva

Simulazione in gruppo  
Domande e risposte su case histories  
Test misto, risposte chiuse ed aperte



Elementi di base: un modello per la gestione del lavoro



Semplici modelli e strumenti operativi per gestire e progettare il lavoro



Sondaggio sui livelli delle conoscenze ed abilità del personale

Tempi, forme e luoghi dei moduli di formazione

Contenuto dei moduli di formazione

Attività & reporting finale

## Pianificare e programmare per progetti

A partire dagli articoli e dai servizi proposti con un ordine, e sfruttando come spinta iniziale la prevista data di consegna del lavoro, con un programma per gestire i progetti i responsabili X dovrebbero poter ottenere sia rappresentazioni grafiche delle relazioni di precedenza e successione tra le attività necessarie a produrre prodotti e dei servizi offerti, sia la documentazione necessaria a controllare l'avanzamento del progetto, nel profilo dei costi e in quello dei tempi.

Quello che serve è uno schema generale del piano di produzione per un nuovo progetto; grafi orientati che colleghino fasi di lavoro chiaramente identificate per responsabilità di area, tempi e costi; finestre di dialogo che informino su eventuali conflitti tra fasi, ritardi etc.; comandi per intervenire sulla pianificazione a posteriori...

**Partecipanti:** dal personale operativo alle Direzioni

**Risultato atteso:** conoscenza teorica e pratica operativa dei diversi processi che riguardano il *project management*

### Moduli formativi

- Conoscere gli elementi di base per la gestione dei progetti
- Individuare e preparare la base dei dati
- Pianificare e programmare un progetto
- Seguire e controllare il progetto

### Strumenti didattici

PC, Lavagna luminosa, televisore; dispense di ogni lezione, glossario, abstract finale

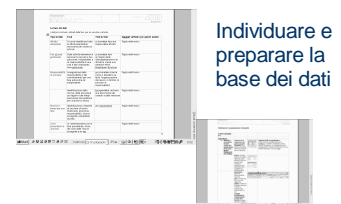
### Modalità formative:

Lezione frontale, modulo microteaching  
Gioco di ruolo  
Casi aziendali e analisi di casi aziendali

### Metodologie di verifica

- **in corso**
- **conclusiva**

Simulazione in gruppo  
Domande e risposte su case histories  
Test misto, risposte chiuse ed aperte



Individuare e preparare la base dei dati

I dati necessari per poter creare i disegni delle relazioni che legano un prodotto alle fasi necessarie a produrlo sono spesso disseminati disordinatamente all'interno dell'organizzazione. Questo modulo chiarisce meglio quali siano i dati necessari, aiuta ad individuarli ed indica alcuni spunti per una contemporanea analisi organizzativa



Pianificare e programmare il progetto

inserita la data di prevista consegna, elaborando i dati già disponibili sulle connessioni tra articoli e fasi, un programma per il Project Management sa come creare un disegno di vincoli e di connessioni per il progetto nel suo insieme. Durante l'esecuzione del progetto, il completamento di fasi e, dunque, di articoli e servizi, aggiorna automaticamente il disegno globale del progetto.

Seguire e controllare il progetto



Report e documentazione devono essere contestualmente messi a disposizione per completare il controllo dell'avanzamento dei lavori con dati più analitici.

Sondaggio sui livelli  
delle conoscenze ed abilità del personale

Tempi, forme e luoghi dei moduli di formazione

Contenuto dei moduli di formazione

Attività & reporting finale

## Pianificare e programmare per progetti

3 sono gli elementi da considerare per una decisione circa l'effettiva realizzabilità di quest'iniziativa

**Traguardo:**  
disporre di un piano di lavoro per il progetto, che riporta tempi e costi standard, e che permette di:

1. assegnare una ben definita fase di lavoro ad una precisa persona o posizione, dati i tempi e le risorse per eseguirla
2. disporre di rapporti di vario tipo per controllare l'andamento dei costi e dei tempi di realizzazione del progetto e poter, dunque, intervenire dove si creano colli di bottiglia

[manuali operativi ipertestuali](#)

### Quadro Generale

**Modulo A**  
preparare la base dei dati

**Modulo B**  
pianificazione e programmazione del progetto

**Modulo C**  
cocontrollo

## Moduli Database (basi di dati)

(formazione su programmi di gestione dati, a gruppi di 3 o 4 persone impegnate per 2 ore a sessione, provenienti da diverse aree aziendali per non rallentare il normale flusso dell'attività operativa di ogni giorno)

**Obiettivo:** padroneggiare conoscenze ed abilità a livello base e standard sugli oggetti di un database

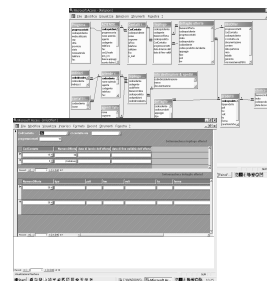
### Quadro Generale

#### Modulo A, abilità base Introduzione e basi

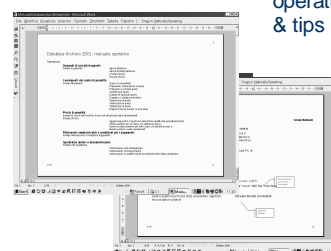
Definizione di database:  
concetti teorici e tecnici  
l'interfaccia di tipo Access,  
gli oggetti tipo Access,

**Modulo B,** abilità standard  
Tabelle, record e campi: logica di funzionamento e  
principali operazioni

**Modulo C,** abilità standard  
**Gestire Dati**  
Elenchi di dati: filtrare  
Introdurre ed estrarre dati:  
maschere e query di selezione  
Criteri per usare query



formazione su  
documenti e  
casi concreti



documenti manuali  
operativi  
& tips