

“La gestione di situazioni critiche verso i clienti interni”

Obiettivi	<p>Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendere il senso del lavoro per processi e per risultati “integrati”.• Facilitare percorsi di collaborazione ed integrazione di obiettivi, comportamenti, atteggiamenti.• La responsabilità come team versus la responsabilità funzionale.• Esplicitare le differenze e gestire i conflitti, come strumento di soluzione di problemi e di crescita come squadra.• Ricercare soluzioni win-win, gestendo risorse e vincoli specifici.
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">• La definizione ed il miglioramento dei processi trasversali ed interfunzionali.• Strumenti di project management e gestione riunioni interfunzionali.• Tecniche di gestione e superamento dei conflitti.• La gestione delle emozioni e dei pensieri killer in contesti interfunzionali.• Tecniche di comunicazione assertiva e negoziale.
Metodologia didattica	<p>Nel corso si alterneranno momenti di lezione teorica con frequenti momenti di esercitazione. Le esercitazioni, saranno basate sia su casi esterni al contesto Aziendale sia su auto-casi costruiti “in diretta” con i partecipanti. Al termine del corso verrà effettuata una di auto valutazione sui miglioramenti conseguiti e sulle competenze acquisite.</p>
Articolazione	<p>2 giornate continuative</p>
N. partecipanti	<p>Aula di 12/15 partecipanti.</p>
Docenti	<p>Un trainer/coach senior con competenze organizzativo/manageriali e comportamentali.</p>
Organizzazione	<p>Aula plenaria e una saletta di appoggio.</p>