



## CATALOGO CORSI 2022

### INDICE

1. AREA SICUREZZA LAVORO	da pag. 2	a pag. 7
2. AREA NORMATIVE	da pag. 8	a pag. 14
3. AREA ABILITA'	da pag. 15	a pag. 24
4. AREA LINGUE STRANIERE	da pag. 25	a pag. 28
5. INFORMAZIONI	pag. 29	

<b>AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>1.1 - Corso obbligatorio sicurezza. Accordo Stato Regioni. D.Lgs.81/08. Corso base e modulo di aggiornamento</b>
<b>DESTINATO</b>	Esclusivamente alle aziende
<b>BENEFICIARI</b>	Lavoratori neo assunti o adibiti a mansioni nuove
<b>DURATA</b>	8-12-16 ore a seconda del rischio
<b>ARGOMENTO</b>	Formazione sui rischi riferiti alle mansioni, sui danni e sulle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione
<b>NOTE</b>	Aggiornamento dopo 5 anni. Durata 6 ore
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Abilitazione, ai sensi della legge in materia, alla docenza nei corsi alla sicurezza obbligatoria
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 10
<b>SOGGETTO FORMATIVO PROPONENTE</b>	EnFAP FOR.TER. PIEMONTE

<b>AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>1.2 - Formazione obbligatoria. Prevenzione incendi corso base e modulo di aggiornamento</b>
<b>DESTINATO</b>	Esclusivamente alle aziende
<b>BENEFICIARI</b>	Lavoratori addetti alla gestione delle emergenze
<b>DURATA</b>	4 -8 -16 ore a seconda del rischio
<b>ARGOMENTO</b>	Formazione sulle tematiche specifiche previste dalla vigente normativa ed esercitazioni pratiche, laddove richieste
<b>NOTE</b>	Aggiornamento dopo 3 anni. Durata 2/4/6 ore a seconda del rischio
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Abilitazione, ai sensi della legge in materia, alla docenza nei corsi alla sicurezza obbligatoria
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 10 partecipanti
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	EnFAP FOR.TER. PIEMONTE

<b>AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>1.3 - Formazione obbligatoria. Primo soccorso corso base e modulo di aggiornamento.</b>
<b>DESTINATO</b>	Esclusivamente alle aziende
<b>BENEFICIARI</b>	Lavoratori addetti al primo soccorso in azienda
<b>DURATA</b>	12 / 16 ore a seconda della tipologia aziendale
<b>ARGOMENTO</b>	Formazione degli addetti al pronto soccorso in azienda. Esercitazioni pratiche laddove previste
<b>NOTE</b>	Aggiornamento dopo 3 anni. Durata 4 o 6 ore
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Dottore in medicina.
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 10 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	EnFAP FOR.TER. PIEMONTE

<b>AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>1.4 - Formazione obbligatoria. RLS Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. D.Lgs.81/08 corso base e modulo di aggiornamento.</b>
<b>DESTINATO</b>	Esclusivamente alle aziende
<b>BENEFICIARI</b>	Lavoratori eletti RLS
<b>DURATA</b>	32 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Formazione del personale per rappresentare i lavoratori sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro
<b>NOTE</b>	Aggiornamento ogni anno. Durata 4 ore
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Abilitazione, ai sensi della legge in materia, alla docenza nei corsi alla sicurezza obbligatoria
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 10 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	EnFAP FOR.TER. PIEMONTE

<b>AREA SICUREZZA SUL LAVORO</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>1.5 - Formazione obbligatoria del responsabile interno per i servizi di prevenzione e protezione. D.Lgs.81/08 corso base e modulo di aggiornamento.</b>
<b>DESTINATO</b>	Esclusivamente alle aziende
<b>BENEFICIARI</b>	Datori di lavoro RSPP
<b>DURATA</b>	16 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Formazione ai datori di lavoro che svolgono funzione di RSPP per gestire la sicurezza, la prevenzione e la protezione negli specifici luoghi di lavoro
<b>NOTE</b>	Aggiornamento ogni 5 anni. Durata 5 ore
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Abilitazione, ai sensi della legge in materia, alla docenza nei corsi alla sicurezza obbligatoria
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 10 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	EnFAP FOR.TER. PIEMONTE

AREA SICUREZZA SUL LAVORO	
<b>TITOLO</b>	<b>1.6 - Prevenzione e rimedi ai disturbi muscolo scheletrici contratti nei luoghi di lavoro.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratori e Datori di lavoro.
<b>DURATA</b>	16 ore.
<b>ARGOMENTO</b>	Come far prevenzione e/o porre rimedio ai vari disturbi fisici causati da sforzi e posture sul lavoro, acquisendo consapevolezza sul corretto movimento del corpo umano
<b>NOTE</b>	<p>Nella fase applicativa del d.lgs 81/2008, le aziende si limitano al rispetto della parte burocratica prevista dal decreto ed a limitare i rischi relativi al lavoro intervenendo solo sui fenomeni esogeni che circondano i loro dipendenti ed eventualmente sugli effetti. Manca l'attenzione sui fenomeni endogeni legati alle attività lavorative, con il tangibile rischio di far danno alla salute dei lavoratori e da parte datoriale non riuscire a dimostrare di aver fatto tutto il possibile per limitare sia i rischi che gli stessi danni, esponendosi, quantomeno, ad azioni risarcitorie se non anche penali.</p> <p>Questo corso, intende limitare la carenza sopra esposta o quantomeno dare inizio ad una cultura della sicurezza sul lavoro, che non può prescindere dal corretto rispetto del proprio corpo, da parte del lavoratore, nell'esplicare le mansioni assegnate e che in questo sovraintenda la responsabilità del datore di lavoro.</p>
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Dr. Davide Festa Osteopata membro R.O.I. Laureato in Scienze Motorie Laureato in Scienze e Tecniche Psicologiche Diplomato in Educazione Fisica
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 10 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. C.S.L.A.

<b>AREA NORMATIVE (nuovo corso 2022)</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>2.1 – Conoscere il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL)</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori subordinati
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	<p>La sufficiente conoscenza almeno delle norme principali previste dal Contratto Nazionale di Lavoro rende consapevolezza dei diritti e dei doveri in capo alle lavoratrici, ai lavoratori e ai datori di lavoro, che regolano i rapporti di lavoro.</p> <p>Tale consapevolezza favorisce l'esecuzione corretta del rapporto lavorativo consentendo, come effetto, sia il contenimento del contenzioso sia una serenità lavorativa a favore anche della stessa produttività individuale.</p> <p>Infine è un contributo importante per la legalità dei rapporti lavorativi, capace di valorizzare l'attrazione del mercato del lavoro verso i settori del Terziario, del Turismo e della Ristorazione.</p>
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	<p>Enzo Lavolta Consulente del Lavoro</p> <p>Enzo Cardonatti Esperto contrattualista</p>
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. En.F.A.P. C.S.L.A.

<b>AREA NORMATIVE (nuovo corso 2022)</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>2.2 – Evoluzione storica tra emancipazione e differenza di genere.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori subordinati
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	<p>Per comprendere l'argomento del corso occorre ripercorrere le tappe storiche della sua incessante evoluzione determinata dalle tante azioni indette per l'uguaglianza e l'emancipazione femminile, che hanno cambiato la visione del ruolo della donna nella società.</p> <p>Conoscere il passato per aprirsi al futuro, è il tema che questo corso vuole evidenziare, dotando ad ogni partecipante la capacità di analisi e di visione su una differenza di genere che deve e può essere il motore di una ulteriore evoluzione per affermare e sostenere il ruolo delle donne nella società non solo di oggi ma anche di domani.</p> <p>Obiettivi del corso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere la situazione delle donne dagli anni 800 fino ai nostri giorni tra normativa ed impegni sociali</li> <li>• Comprendere e sviluppare una coscienza di impiego e sostegno dei diritti acquisiti.</li> </ul>
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Storica (Marcella Filippa Vera Nocentini)
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	IAL Piemonte.

AREA NORMATIVE (nuovo corso 2022)	
<b>TITOLO</b>	<b>2.3 - Normativa di riferimento sul diritto di famiglia e congedi parentali.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori subordinati
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	<p>Il corso intende ripercorrere una panoramica delle principali norme sui congedi parentali e su altre disposizioni attinenti alla conciliazione famiglia-lavoro, l'organizzazione del tempo e le modalità di lavoro.</p> <p>Partendo dalla legge del 1975, con la quale viene riformato il diritto di famiglia, che stabilisce la parità tra i coniugi davanti alla legge, si arriva alla attualità dei nostri giorni, fornendo ai partecipanti la comprensione di norme attinenti alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro per una equa redistribuzione dei carichi famigliari.</p> <p><b>Obiettivi del corso</b></p> <p>Conoscenza e fruibilità dei seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il congedo parentale</li> <li>• Chi lo può richiedere</li> <li>• Come richiederlo</li> <li>• Come fruirne</li> <li>• Congedo di maternità</li> <li>• Congedo di paternità</li> <li>• Retribuzione ed aspetti contributivi</li> </ul>
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Consulenti esperti della materia, con comprovata esperienza.
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	IAL Piemonte

AREA NORMATIVE	
<b>TITOLO</b>	<b>2.4 – Fonti e norme fondamentali del diritto del lavoro.</b>
<b>DESTINATARI E BENIFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori subordinati
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	<p>I diritti e i doveri in capo alle lavoratrici, ai lavoratori e ai datori di lavoro sono previsti da fonti: costituzionale, legislativa e contrattuale.</p> <p>Imparare la normativa fondamentale che regola il rapporto di lavoro rende più consapevoli e responsabili le lavoratrici e i lavoratori verso sé stessi ed i datori di lavoro, in quanto saranno chiari i diritti e i doveri che formano i rapporti lavorativi.</p>
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	<p>Enzo Lavolta Consulente del Lavoro</p> <p>Enzo Cardonatti Esperto contrattualista</p>
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	<p>A.G.S.G. En.F.A.P. C.S.L.A.</p>

AREA NORMATIVE	
<b>TITOLO</b>	<b>2.5 – Pillole del diritto del lavoro e lettura del cedolino paga.</b>
<b>DESTINATARI E BENIFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori subordinati
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Nonostante le aziende utilizzino listini di diversi formati ed impostazioni, la lettura della busta paga si basa su parametri equivalenti,. Imparare a leggere la busta paga tutela la giusta retribuzione.
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Enzo Lavolta Consulente del Lavoro Enzo Cardonatti Esperto contrattualista
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. En.F.A.P. C.S.L.A.

<b>AREA NORMATIVE</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>2.6 - ABC Finanza.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano nel settore amministrativo - contabilità e/o reperimento fondi
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	<p>Acquisire le nozioni di base sul sistema creditizio italiano. Il rapporto con la banca oggi: rischi, opportunità, elementi da tenere sotto controllo.</p> <p>Apprendere le conoscenze di base sulla corretta lettura ed impostazione del bilancio aziendale ai fini dell'ottenimento di credito.</p> <p>Conoscere le principali fonti di finanziamento a supporto dell'impresa e le altre tipologie di agevolazione.</p> <p>Approfondire i meccanismi di relazione con gli istituti bancari, le garanzie e le condizioni di accesso al credito.</p> <p>Le forme di pagamento: contanti, moneta, bancaria, titoli di credito, nuove frontiere</p>
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Consulenti esperti della materia, con comprovata esperienza
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	FOR.TER. PIEMONTE

AREA NORMATIVE	
<b>TITOLO</b>	<b>2.7 - Introduzione alla fatturazione elettronica B2B.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano nel settore amministrativo – contabile
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Acquisire le nozioni di base sui nuovi obblighi di fatturazione elettronica tra privati: quadro normativo, originali elettronici, obbligo di conservazione. Rapporti tra fatturazione elettronica ed adempimenti fiscali. Requisiti della fattura elettronica. Dati necessari: come reperirli. Infrastruttura tecnologica ed attori coinvolti. Esempi di personalizzazione ed esempi pratici di utilizzo del software. Esportazione dei dati
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Consulenti esperti della materia, con comprovata esperienza
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	FOR.TER. PIEMONTE

AREA ABILITA'	
<b>TITOLO</b>	<b>3.1 - I principi della comunicazione: comunicare è agire; comunicare bene è ottenere.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Datori di Lavoro e Lavoratori che operano a contatto con il pubblico.
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Principi della comunicazione. Gli assiomi della comunicazione, il sillogismo aristotelico, i chunk.
<b>NOTE</b>	Un workshop fatto di esercitazioni pratiche
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Consulenti esperti della materia, con comprovata esperienza
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	FOR.TER. PIEMONTE

**AREA ABILITA'**  
**(nuovo corso 2022)**

<b>TITOLO</b>	<b>3.2 - Come lavorare con metodo e senza stress.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori d'ordine
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Imparare a lavorare con metodo limita sensibilmente gli errori e/o le dimenticanze, diminuendo così l'ansia e lo stress lavorativo pur incrementando la produttività non dovendo porre rimedio ai suddetti errori e/o dimenticanze
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche  Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. C.S.L.A. En.FAP

**AREA ABILITA'**  
**(nuovo corso 2022)**

<b>TITOLO</b>	<b>3.3 - Intelligenza emotiva, cognitiva e sensoriale.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori d'ordine
<b>DURATA</b>	16 ore
<b>ARGOMENTO</b>	<p>L'intelligenza emotiva può essere percepita come la capacità di identificare, gestire ed esprimere emozioni nella vita reale e in molti ambiti diversi. Questa competenza emotiva, riferita alla sfera femminile, aumenta la capacità, già sviluppata e innata delle donne a gestire le molteplici implicazioni famigliari e lavorative sotto un'ottica diversa ed un approccio positivo e funzionale in ogni ambito.</p> <p>L'intelligenza emotiva va intesa come strumento per gestire i conflitti e costruire relazioni positive, riconoscere, governare le emozioni, instaurare relazioni positive e empatia genera benessere psicologico e fisico.</p> <p>Una volta acquisita si ha la capacità di identificare, accettare e utilizzare al meglio le nostre emozioni e quelle degli altri, sviluppando una competenza emotiva. Ne consegue che essere emotivamente competenti comporta il possesso delle abilità sociali di riconoscere, interpretare e rispondere positivamente alle emozioni in sé stessi e negli altri.</p> <p><b>Obiettivi del corso</b></p> <p>Riconoscere come le emozioni danno forma a ciò che siamo, come ci relazioniamo con gli altri e come migliorare le relazioni.</p> <p>Sviluppare la consapevolezza e l'autogestione delle proprie emozioni personali e di quelle altrui.</p> <p>Riconosce le emozioni negli altri, rispondere a queste emozioni per ispirare uno sviluppo positivo nell'ambito lavorativo e familiare</p> <p>Riconoscere gli atteggiamenti/comportamenti e le loro conseguenze, saper adottare il comportamento empatico e positivo.</p>
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Dott.ssa Valeria Arancio Dott.ssa Anna De Vanna
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	IAL Piemonte

AREA ABILITA'	
<b>TITOLO</b>	<b>3.4 - Come "leggere il linguaggio del corpo" per interpretare il pensiero e le emozioni del cliente/utente.</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori subordinati impiegati nella distribuzione commerciale nella ristorazione collettiva e negli alberghi.
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Il cliente e/o l'utente può essere "letto" ed interpretato, in modo da comprendere le sue aspettative, il suo interesse, la sua contrarietà o la sua soddisfazione dall'espressione del viso e dalla postura che assume. Leggere il linguaggio del corpo insegna a servire al meglio il cliente o l'utente, anche ai fini della sua fidelizzazione.
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Dr. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. En.FAP C.S.L.A.

AREA ABILITA'	
<b>TITOLO</b>	<b>3.5 - Come lavorare in gruppo in armonia con i colleghi e con il capo</b>
<b>DESTINATARI E BENIFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori d'ordine
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Imparare a lavorare in gruppo in armonia con colleghi e capo rende più gradevole il lavoro ed aumenta la produttività senza incrementare la fatica ed i carichi di lavoro. Il gruppo diventa complementare al singolo sopperendo alle sue carenze ed accrescendone il sapere e la professionalità.
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	<p>Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche</p> <p>Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche</p>
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 10 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. En.FAP C.S.L.A.

AREA ABILITA'	
<b>TITOLO</b>	<b>3.6 - Come da capo si diventa leader</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratori di concetto e/o con responsabilità gerarchiche o comunque gestionali.
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Il capo esercita il proprio ruolo in virtù del potere di cui è investito dal datore di lavoro; il leader è un riferimento dei dipendenti subordinati per: carisma, professionalità e capacità di offrire soluzioni e dare la risposta migliore ai problemi che gli sono posti. Il capo è imposto ai subordinati dal datore di lavoro, il leader è il capo riconosciuto dai suoi dipendenti. Coniugare la figura del capo con quella del leader nella stessa persona è il punto di equilibrio ottimale per le aspettative del datore di lavoro e del personale subordinato. Ne trae beneficio la gradevolezza del lavoro, la produttività e l'armonia del gruppo, con soddisfazione del singolo lavoratore.
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche  Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. En.FAP C.S.L.A.

AREA ABILITA'	
<b>TITOLO</b>	<b>3.7 - Il contatto fugace con la clientela nella vendita</b>
<b>DESTINATARI E BENIFICIARI</b>	Addette vendita di supermercato ed ipermercato
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Gestione del cliente nella relazione di vendita in contesti veloci. Comunicazione, empatia, lettura delle emozioni per una buona professionalità
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	<p>Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche</p> <p>Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche</p>
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. En.FAP C.S.L.A.

AREA ABILITA'	
<b>TITOLO</b>	<b>3.8 - Il contatto fugace con la clientela nella somministrazione dei pasti</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Addette alla mensa o al pubblico esercizio, con mansioni di distribuzione del pasto.
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Gestione dell'utente nella relazione di vendita in contesti veloci. Comunicazione, empatia, lettura delle emozioni per una buona professionalità
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Dott. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche  Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. En.FAP C.S.L.A.

AREA ABILITA'	
<b>TITOLO</b>	<b>3.9 - Il rapporto con il cliente durante la vendita assistita</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Commessi/e specializzati provetti con mansioni di assistenza alla vendita
<b>DURATA</b>	8 ore
<b>ARGOMENTO</b>	<p>Il volto di ogni cliente può essere "letto" ed interpretato, in modo da comprendere le sue aspettative una volta entrato nel negozio e quindi saperlo guidare verso un acquisto da egli gradito, gratificandolo e soddisfacendolo, anche ai fini della sua fidelizzazione.</p> <p>A tal fine la giusta comunicazione e l'empatia rendono naturale ed amicale la vendita facilitandola automaticamente.</p> <p>Un cliente, che vive l'acquisto in modo sereno, rilassato ed aiutato da un assistente alla vendita preparato ed amichevole, al punto da esserne considerato prezioso consigliere schierato dalla parte del cliente stesso, avrà un ricordo positivo sia del luogo sia dei prodotti sia della commessa/o.</p>
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	<p>Dr. Davide Festa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche</p> <p>Dott.ssa Irene Foggetti Psicologa Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche</p>
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	A.G.S.G. En.FAP C.S.L.A.

AREA ABILITA'	
<b>TITOLO</b>	<b>3.10 - Il controllo di gestione</b>
<b>DESTINATARI E BENIFICIARI</b>	Datori di lavoro e Lavoratori con mansioni di amministrazione e contabilità e controllo di gestione
<b>DURATA</b>	16 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Apprendere le tecniche di base per utilizzare efficacemente un sistema di controllo di gestione; gli indici di bilancio; l'analisi dell'efficienza dell'attività aziendale; margini, indicatori ed obiettivi; aspetti fiscali
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Consulenti esperti della materia, con comprovata esperienza
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	FOR.TER. PIEMONTE

<b>AREA LINGUE STRANIERE</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>4.1 Lingua inglese base</b>
<b>DESTINATARI E BENIFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori del commercio non alimentare
<b>DURATA</b>	16 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Il corso si propone di fornire al discente la preparazione necessaria per poter apprendere ed utilizzare le frasi tipiche ed essenziali di accoglienza, di gestione del cliente per il commercio nel settore non alimentare
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Insegnanti con comprovata esperienza
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	FOR.TER. PIEMONTE

<b>AREA LINGUE STRANIERE</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>4.2 - Lingua inglese base</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori del commercio alimentare e pubblici esercizi (no mense aziendali o scolastiche)
<b>DURATA</b>	16 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Il corso si propone di fornire al discente la preparazione necessaria per poter apprendere ed utilizzare le frasi tipiche ed essenziali di accoglienza, di gestione del cliente per il commercio nel settore alimentare e nei pubblici esercizi
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Insegnanti con comprovata esperienza
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	FOR.TER. PIEMONTE

<b>AREA LINGUE STRANIERE</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>4.3 - Lingua inglese avanzato</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori del commercio alimentare e pubblici esercizi (no mense aziendali o scolastiche)
<b>DURATA</b>	16 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Il corso si propone di fornire al discente la possibilità di conversare in lingua inglese con colleghi, coordinati da un coach, al fine di approfondire e specializzarsi nel gestire un rapporto di vendita/servizio con clienti stranieri sulle tematiche tipiche del proprio lavoro/settore merceologico
<b>NOTE</b>	E' previsto un test di ingresso un livello almeno B1
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Insegnanti con comprovata esperienza
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	FOR.TER. PIEMONTE

<b>AREA LINGUE STRANIERE</b>	
<b>TITOLO</b>	<b>4.4 - Lingua inglese avanzato</b>
<b>DESTINATARI E BENEFICIARI</b>	Lavoratrici e Lavoratori del commercio non alimentare
<b>DURATA</b>	16 ore
<b>ARGOMENTO</b>	Il corso si propone di fornire al discente la possibilità di conversare in lingua inglese con colleghi, coordinati da un coach, al fine di approfondire e specializzarsi nel gestire un rapporto di vendita/servizio con clienti stranieri sulle tematiche tipiche del proprio lavoro/settore merceologico
<b>NOTE</b>	E' previsto un test di ingresso un livello almeno B1
<b>CARATTERISTICHE DOCENZA</b>	Insegnanti esperti con comprovata esperienza
<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	Minimo 12 persone
<b>PROPONENTE / SEDE</b>	FOR.TER. PIEMONTE

**L'ammissione ai corsi dei candidati, è rimessa alla insindacabile decisione degli Enti Bilaterali, anche sulla base della verifica del rispetto dei criteri relativi ai destinatari e dei beneficiari dei corsi stessi ed alla coerenza formativa dei richiedenti con la propria professionalità e mansione.**

**Si precisa che la frequentazione dei corsi fuori orario di lavoro da parte di Lavoratrici e Lavoratori dipendenti a loro DESTINATI porterà al riconoscimento di una borsa di studio pari a 150,00 euro per ogni corso di otto ore nel massimo di due all'anno e di 300,00 euro per ogni corso di sedici ore per un massimo di uno all'anno, che sarà erogata ai partecipanti dagli Enti Bilaterali.**

**La borsa di studio non è prevista per i datori di lavoro.**

**Per i corsi destinati ad Imprenditori ed alle Lavoratrici e ai Lavoratori dipendenti svolti in orario di lavoro o anche fuori orario di lavoro, ma relativi a specifici bisogni professionali dell'azienda per la quale operano è prevista la gratuità del corso, ma non la borsa di studio.**

**CORSI GRATUITI SU TEMI SPECIFICI POTRANNO ESSERE ORGANIZZATI, ANCHE A RICHIESTA DEI BENEFICIARI, SE A INSINDACABILE GIUDIZIO DEGLI ENTI SARANNO RITENUTI UTILI ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEL PERSONALE SUBORDINATO O DEI TITOLARI DI PICCOLE IMPRESE, COMUNQUE PER NON PIU' DI 16 ORE A CORSO E PER TEMA. I PARTECIPANTI A QUESTI CORSI, SE COMMISSIONATI, NON BENEFICIERANNO DI BORSA DI STUDIO, MA SARANNO SVOLTI IN ORARIO DI LAVORO.**