



AssoServizi Biella s.r.l.



## E-LEARNING: CATALOGO CORSI



La formazione multimediale coinvolgente, flessibile, su misura



UNIONE  
INDUSTRIALE  
BIELLESE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizibiella@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





AssoServizi Biella s.r.l.

## E-learning

**Assoservizi, con il partner formativo. Skilla, propone un nuovo ampio catalogo di formazione in E-learning.**

Il catalogo E-learning si inserisce nella più ampia offerta formativa di Assoservizi per consentire di rafforzare, in modo agevole e innovativo, le soft skill del team aziendale. Si focalizza su competenze trasversali come l'utilizzo degli applicativi Office, la gestione efficace delle riunioni, le strategie di vendita e molte altre.



### I vantaggi dell'E-Learning

- Disponibilità immediata del corso
- Possibilità di formarsi in qualsiasi momento della giornata, ovunque ci si trovi (anche nelle sedi periferiche)
- Ampiezza delle tematiche e facilità della personalizzazione
- Formazione multilingue che dà la possibilità di rafforzare anche le competenze linguistiche
- Contenimento dei costi di formazione
- Accesso multicanale da molteplici device: PC, tablet e smartphone

### I vantaggi per le aziende associate

**Le aziende associate a Unione Industriale Biellese usufruiscono di uno sconto sul prezzo di listino.**



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizibiella@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





AssoServizi Biella s.r.l.

## Il catalogo

Il catalogo contiene Pillole Formative sulle soft skill per il management e le altre figure dell'azienda.

Ogni corso multimediale si compone di Pillole formative brevi e incisive. In pochi minuti vengono focalizzati i concetti fondamentali, si apre la strada a nuove chiavi di lettura, si stimola l'approfondimento.

I contenuti sono presentati con un linguaggio coinvolgente, molteplice, visivo, sintetico, facilmente memorizzabile.



UNIONE  
INDUSTRIALE  
BIELLESE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizibiella@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





AssoServizi Biella s.r.l.

## Le aree tematiche dei corsi

- EFFICACIA PERSONALE
- COMUNICAZIONE PERSONALE
- DALLO STRESS LAVORATIVO AL BENESSERE
- TEAM DI SUCCESSO
- DIGITAL SKILLS
- LEADERSHIP E PEOPLE MANAGEMENT
- TRAIN THE TRAINER
- PERFORMANCE MANAGEMENT
- CREATIVITÀ, INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO
- SCRITTURA PROFESSIONALE
- MARKETING, VENDITA E QUALITÀ DEL SERVIZIO
- MIGLIORA LA TUA AZIENDA
- INCLUSIONE E SOSTENIBILITÀ



AssoServizi Biella s.r.l.

## EFFICACIA PERSONALE

Migliorare il modo di organizzare la quotidianità e affrontare il cambiamento. Spunti metodologici per operare puntando al risultato, risolvere problemi, valorizzare le risorse e velocizzare l'apprendimento.

### ORIENTAMENTO AL RISULTATO (1h 16m)

ORIENTAMENTO AL RISULTATO	🕒 22'	
PROGRAMMARE PER RAGGIUNGERE LA META	🕒 18'	
CONTROLLARE PER RAGGIUNGERE LA META	🕒 19'	
PROATTIVITÀ	🕒 17'	

### STILE DI PENSIERO ED AZIONE VINCENTI (1h 14m)

FLESSIBILITÀ	🕒 20'	
VISIONE SISTEMICA	🕒 21'	
PENSIERO STRATEGICO	🕒 19'	
OTTIMISMO	🕒 14'	

### AUTOMOTIVAZIONE E AUTOSTIMA (1h 14m)

MOTIVAZIONE E AUTOMOTIVAZIONE	🕒 20'	
COSTRUIRE UNA MISSIONE PERSONALE	🕒 18'	
VERSO OBIETTIVI REALISTICI	🕒 17'	
VALORIZZARE LE PROPRIE RISORSE	🕒 19'	

### SVILUPPO E AUTOEFFICACIA (1h 20m)

NECESSITÀ E PIACERE DI APPRENDERE	🕒 22'	
PIANO DI SVILUPPO INDIVIDUALE	🕒 18'	
AFFRONTARE LE SFIDE	🕒 20'	
APPRENDERE DAI SUCCESSI	🕒 20'	



### TIME MANAGEMENT E DELEGA (1h 15m)

TEMPO: ISTRUZIONI PER L'USO	🕒 17'	
ORGANIZZARE LE PROPRIE ATTIVITÀ	🕒 17'	
COSA DELEGARE	🕒 21'	
COME DELEGARE	🕒 20'	

### GESTIONE DEI PROGETTI - PARTE 1 (1h 22m)

CHE COS'È UN PROGETTO?	🕒 23'	
LA GESTIONE PER PROCESSI	🕒 21'	
LAVORARE PER PROGETTI	🕒 18'	
STRUMENTI PER LA GESTIONE DI UN PROGETTO	🕒 20'	

### GESTIONE DEI PROGETTI - PARTE 2 (39m)

IL CICLO DI VITA DEL PROGETTO	🕒 15'	
I TRANELLI DEL PROGETTO	🕒 13'	
IL TEAM DI PROGETTO	🕒 11'	

### GLI STRUMENTI DEL PROJECT MANAGEMENT – PARTE 1 (1h 10m)

SCOPE E SCOPE STATEMENT	🕒 12'	
TARGET SETTING	🕒 13'	
WORK BREAKDOWN STRUCTURE	🕒 13'	
SCHEDULING	🕒 21'	
RESOURCE PLANNING	🕒 11'	

### GLI STRUMENTI DEL PROJECT MANAGEMENT – PARTE 2 (1h 17m)

COSTS	🕒 14'	
RISKS	🕒 13'	
MONITORING & CONTROL	🕒 20'	
CLOSURE	🕒 18'	
PROJECT MANAGER SKILLS	🕒 12'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

**TUTTE LE AREE TEMATICHE**



AssoServizi Biella s.r.l.

## COMUNICAZIONE PERSONALE

Migliorare il modo di relazionarsi e dialogare con l'altro, sia in contesti ristretti, sia in pubblico. I corsi per ascoltare e trasferire efficacemente il proprio pensiero, anche tramite il linguaggio non verbale e le strategie di persuasione.

### GESTIRE LE RELAZIONI (1h 16m)

ENTRARE IN SINTONIA CON GLI ALTRI	🕒 20'	
COMPRESIONE PRO RELAZIONE	🕒 19'	
LA PERCEZIONE NELLE RELAZIONI	🕒 14'	
GESTIRE LE EMOZIONI	🕒 23'	

### SAPER COMUNICARE (1h 22m)

GLI INGREDIENTI DELLA COMUNICAZIONE	🕒 18'	
COMUNICAZIONE NO PROBLEM	🕒 22'	
IL LINGUAGGIO NON VERBALE	🕒 21'	
GUIDA AL DIALOGO STRATEGICO	🕒 21'	

### ASSERTIVITÀ (1h 15m)

LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA	🕒 17'	
ASSERTIVITÀ IN AZIENDA	🕒 20'	
FORMULARE RICHIESTE IN MODO ASSERTIVO	🕒 20'	
GIOIA: STRATEGIE PER IL BUONUMORE	🕒 18'	

### SAPER ASCOLTARE (1h 6m)

L'ARTE DELL' ASCOLTO	🕒 21'	
ASCOLTARE SÉ STESSI	🕒 22'	
L'ASCOLTO IN RIUNIONE	🕒 23'	



AssoServizi Biella s.r.l.

## ARS ORATORIA, IN PUBBLICO, IN AULA (1h 21m)

PARLARE IN PUBBLICO	🕒 21'	
PARLARE IN PUBBLICO: VINCERE LA PAURA	🕒 20'	
PARLARE IN PUBBLICO: COMUNICARE PER COINVOLGERE	🕒 22'	
SAPER USARE LA VOCE	🕒 18'	

## STRATEGIE DI PERSUASIONE (1h 19m)

LA STRATEGIA PERSUASORIA	🕒 24'	
PERSUADERE, ASCOLTANDO	🕒 20'	
PERSUASIONE: OSTACOLI E RESISTENZE DELL'INTERLOCUTORE	🕒 14'	
L'ESITO DELLA STRATEGIA PERSUASIVA	🕒 21'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

**TUTTE LE AREE TEMATICHE**



AssoServizi Biella s.r.l.

# DALLO STRESS LAVORATIVO AL BENESSERE

Cura il benessere fisico, mentale ed emotivo.

## BENESSERE: EQUILIBRIO TRA MENTE E CORPO (2h)

ESERCIZI PER IL BENESSERE	🕒 42'	
BENESSERE MENTALE	🕒 29'	
MENTE E CORPO. UN SISTEMA IN EQUILIBRIO	🕒 24'	
RESILIENZA	🕒 25'	

## DALLO STRESS LAVORATIVO AL BENESSERE (1h 13m)

COME RITROVARE L'ENERGIA DENTRO DI TE	🕒 19'	
COME RICONOSCERE E CONTRASTARE LA FATICA	🕒 17'	
RESISTERE ALLO STRESS	🕒 22'	
STRESS LAVORO CORRELATO	🕒 15'	

## IN CIBO VERITAS: ALIMENTAZIONE SANA E SOSTENIBILE (50m)

MANGIARE BENE PER VIVERE MEGLIO	🕒 25'	
SCEGLIERE LA SOSTENIBILITÀ A TAVOLA	🕒 25'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

**TUTTE LE AREE TEMATICHE**



AssoServizi Biella s.r.l.

## TEAM DI SUCCESSO

Applicare quotidianamente semplici metodi di gestione dei team, favorendo la presenza di un clima positivo, la collaborazione tra le persone e valorizzando le differenze.

### VIVERE BENE IN GRUPPO/TEAM VINCENTE (1h 21m)

IL VALORE DEL GRUPPO	🕒 18'	
I RUOLI NEL GRUPPO	🕒 19'	
IL GRUPPO E LE SUE DINAMICHE	🕒 23'	
"NON È COLPA MIA!"	🕒 21'	

### LA RIUNIONE EFFICACE (1h 21m)

PARTECIPARE A UNA RIUNIONE	🕒 18'	
CONDURRE UNA RIUNIONE	🕒 19'	
UNO STRUMENTO PER LA RIUNIONE. 6 CAPPELLI PER PENSARE	🕒 21'	
LA RIUNIONE: IL PRIMA E IL DOPO	🕒 23'	

### CONFLITTO E NEGOZIAZIONE (1h 20m)

GESTIONE DEI CONFLITTI	🕒 22'	
LA NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA	🕒 21'	
FAVORIRE LA COOPERAZIONE	🕒 20'	
GESTIRE E TRASFORMARE LA RABBIA	🕒 17'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

TUTTE LE AREE TEMATICHE



AssoServizi Biella s.r.l.

## DIGITAL SKILLS

Conoscere e utilizzare le grandi opportunità offerte dal digitale: gestione delle informazioni per efficientare la quotidianità, cyber security, nuovi metodi di lavoro.

### DIGITAL MINDSET (44m)

DIGITAL MINDSET	🕒 25'	
LEARNING AGILITY	🕒 19'	

### NUOVI MODI DI LAVORARE (1h 32m)

L'ORGANIZZAZIONE AGILE	🕒 13'	
LEAN MANUFACTURING E LEAN THINKING	🕒 21'	
DESIGN THINKING	🕒 26'	
BUSINESS CASE	🕒 31'	

### SCRIVERE PER IL WEB (58m)

IL BLOG	🕒 19'	
IL WIKI	🕒 20'	
LA SCRITTURA NEL WEB	🕒 19'	

### MICROSOFT 365 - OUTLOOK (4h 13m)

OUTLOOK: GESTIRE LE MAIL	🕒 125'	
OUTLOOK: CONTATTI, CALENDARIO, ATTIVITÀ	🕒 65'	
OUTLOOK: WEB ACCESS	🕒 63'	

### MICROSOFT 365 - WORD (6h 52m)

WORD: IMPOSTARE E FORMATTARE IL DOCUMENTO	🕒 98'	
WORD: INSERIRE ELEMENTI	🕒 105'	
WORD: PROGETTARE IL LAYOUT E FARE REVISIONE	🕒 132'	
WORD ONLINE	🕒 77'	



UNIONE INDUSTRIALE  
BIELLESE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizi@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





### MICROSOFT 365 - EXCEL (6h 34m)

EXCEL: IMPOSTARE E FORMATTARE IL FOGLIO DI CALCOLO	🕒 112'	
EXCEL: FUNZIONI AVANZATE	🕒 94'	
EXCEL: INSERIRE ELEMENTI	🕒 123'	
EXCEL ONLINE	🕒 65'	

### MICROSOFT 365 - POWERPOINT (6h 23m)

POWERPOINT: IMPOSTARE E FORMATTARE IL DOCUMENTO	🕒 65'	
POWERPOINT: INSERIRE ELEMENTI	🕒 117'	
POWERPOINT: PRESENTAZIONE, REVISIONE, STAMPA	🕒 109'	
POWERPOINT ONLINE	🕒 92'	

### MICROSOFT 365 – WEB APP (2h 20m)

ONEDRIVE FOR BUSINESS	🕒 36'	
ONENOTE	🕒 42'	
TEAMS	🕒 32'	
PLANNER	🕒 30'	

### CULTURA DIGITALE – COMUNICARE E GESTIRE LA PROPRIA PROFESSIONALITÀ (1h 27m)

PARTECIPARE A RETI PROFESSIONALI	🕒 18'	
NETIQUETTE - REGOLE DI COMPORTAMENTO DIGITALE	🕒 24'	
SELF BRANDING - GESTIRE LA PROPRIA IMMAGINE ONLINE	🕒 25'	
COME CERCARE LAVORO NELL'ERA DIGITALE	🕒 20'	

### CYBER SERENITY (2h 49m)

RANSOMWARE. NON CADERE IN TRAPPOLA	🕒 34'	
PHISHING. GUIDA PRATICA ALL'AUTODIFESA	🕒 34'	
CRITTOGRAFIA. MESSAGGI CIFRATI, SEGRETI ASSICURATI	🕒 38'	
PHONE HACKING. MANTENIAMO IL CONTROLLO!	🕒 34'	
SURFACE, DEEP E DARK WEB. COSA C'È SOTTO?	🕒 29'	





AssoServizi Biella s.r.l.

### CYBER GYM (1h 33m)

PASSWORD A PROVA DI HACKER	🕒 15'	
HTTP VS HTTPS: UNA "S" PUÒ SALVARTI!	🕒 14'	
ATTENZIONE: SITO WEB FRAUDOLENTO!	🕒 16'	
AH, MA È PHISHING!	🕒 14'	
SMARTPHONE BLINDATO, PHONE HACKING SVENTATO	🕒 18'	
LE TUE APP AL SICURO	🕒 16'	

### INNOVAZIONE DIGITALE DELLA PA (2h 49m)

SPID - IL SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE	🕒 40'	
CIE - LA CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA	🕒 45'	
IO - L'APP DEI SERVIZI PUBBLICI	🕒 42'	
PAGOPA - IL SISTEMA DI PAGAMENTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	🕒 42'	

### YOU AND AI. NUOVI SCENARI DI COLLABORAZIONE TRA INTELLIGENZA UMANA E ARTIFICIALE (2h 10m)

INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA E PRINCIPI DI PROMPT DESIGN	🕒 37'	
L'INCREDIBILE STORIA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE	🕒 40'	
I SEGRETI DELLE RETI NEURALI ARTIFICIALI	🕒 29'	
NELLA MENTE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA	🕒 24'	

### INTELLIGENZA ARTIFICIALE E ETICA, IL BINOMIO VINCENTE (1h 17m)

IA E ETICA: ORIENTARSI NELL'ERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE	🕒 17'	
IA SOSTENIBILE: VERSO UN FUTURO INTELLIGENTE E RESPONSABILE	🕒 19'	
IA PER LE PERSONE	🕒 19'	
PRINCIPI ETICI PER UN'IA AFFIDABILE	🕒 22'	

### LA MIA ALLEATA IA: SBLOCCA IL POTENZIALE DI CHATGPT (1h)

IL POTERE DELLA SINTESI: LA TUA GUIDA AI RIASSUNTI CON L'IA	🕒 15'	
DA BOZZA A CAPOLAVORO! REVISIONA E TRADUCI CON L'IA	🕒 15'	
CREA E INNOVA CON L'IA	🕒 15'	
L'ESPERTO IN TASCA! L'IA AL TUO FIANCO PER CRESCERE E IMPARARE	🕒 15'	



UNIONE INDUSTRIALE BIELLESE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizi@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





AssoServizi Biella s.r.l.

## CULTURA DIGITALE – GESTIRE LE INFORMAZIONI (1h 37m)

RICERCARE, FILTRARE E VALUTARE LE INFORMAZIONI	🕒 17'	
ARCHIVIARE E RITROVARE DOCUMENTI	🕒 23'	
CONDIVIDERE INFORMAZIONI E CONTENUTI	🕒 30'	
APPRENDERE IN RETE	🕒 27'	

## CULTURA DIGITALE – MIGLIORARE LA PRODUTTIVITÀ (1h 59m)

SAFETY - LA SICUREZZA DEI DATI	🕒 23'	
INNOVARE IL PROPRIO LAVORO ATTRAVERSO LE COMPETENZE DIGITALI	🕒 24'	
STRUMENTI DIGITALI PER ESSERE PIÙ EFFICIENTI	🕒 22'	
CREARE CONTENUTI DIGITALI	🕒 23'	
INTELLIGENZA ARTIFICIALE	🕒 27'	

## CULTURA DIGITALE – DIFENDERSI DAI CYBER RISCHI (31m)

CYBERSECURITY	🕒 31'	
NELLA MENTE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA	🕒 24'	

## LA MIA ALLEATA IA: COPILOT AL TUO FIANCO PER LAVORARE MEGLIO (1h)

COPILOT IN OUTLOOK: FAI DECOLLARE LA PRODUTTIVITÀ	🕒 15'	
EXCEL, CON COPILOT NON TI TEMO!	🕒 15'	
COPILOT: UNA NEW ENTRY NEL TUO TEAM(S)	🕒 15'	
POWERPOINT: DA WORD A WOW CON COPILOT!	🕒 15'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

**TUTTE LE AREE TEMATICHE**



# LEADERSHIP E PEOPLE MANAGEMENT

Sviluppare le potenzialità di leader nella gestione del personale, sia nella fase di inserimento in azienda, sia nella quotidianità, tramite gli strumenti del people management e della motivazione.

## COORDINARE/CONDURRE UNA SQUADRA/TEAM DI LAVORO (1h 29m)

LE CARTE DI UNA SQUADRA VINCENTE	🕒 25'	
GESTIONE DEI RUOLI	🕒 20'	
IL MANAGER COACH	🕒 25'	
DECISION MAKING	🕒 19'	

## PEOPLE MANAGEMENT: I PRINCIPALI PROCESSI (2h 16m)

ATTRARRE E TRATTENERE TALENTI IN AZIENDA	🕒 25'	
IL COLLOQUIO DI SELEZIONE - COME EFFETTUARLO	🕒 43'	
VALORIZZARE LA DIVERSITÀ NEL PROPRIO TEAM DI LAVORO	🕒 21'	
LA VALUTAZIONE CHE VALORIZZA	🕒 22'	
POTENZIARE I COLLABORATORI	🕒 25'	

## PEOPLE MANAGEMENT: SOCIAL SKILLS (1h 42m)

ESERCITARE LA LEADERSHIP CON INTELLIGENZA	🕒 29'	
LEAD TO ENGAGE	🕒 25'	
LEADERSHIP FOR CHANGE	🕒 22'	
LEADERSHIP PER CRESCERE	🕒 26'	

## PEOPLE MANAGEMENT: LEADERSHIP NELL'ERA DIGITALE (52m)

SFIDE E COMPETENZE DEL LEADER NELL'ERA DIGITALE	🕒 30'	
SMART LEADERSHIP	🕒 22'	



AssoServizi Biella s.r.l.

## PEOPLE MANAGEMENT: GESTIONE SOSTENIBILE DELLE PERSONE (1h)

IL LAVORO SOSTENIBILE	🕒 24'	
NEW WAY OF WORKING	🕒 24'	
PROMUOVERE IL BENESSERE	🕒 25'	
DISEGNARE IL LAVORO PER LA PERSONA	🕒 23'	
AL LAVORO CON LE NUOVE GENERAZIONI	🕒 22'	

## PEOPLE MANAGEMENT: GUIDARE VERSO LA PARITÀ DI GENERE (44m)

GENDER EQUALITY	🕒 22'	
IL RIENTRO DALLA MATERNITÀ	🕒 22'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

**TUTTE LE AREE TEMATICHE**



## TRAIN THE TRAINER

Acquisire metodi e strumenti per trasferire efficacemente informazioni, all'esterno e nei confronti di colleghi, collaboratori, partner. Oltre alle tecniche per tenere una lezione, viene proposto un corso per comunicare efficacemente davanti ad una telecamera.

### IL KIT BASE DEL FORMATORE (2h 4m)

PRINCIPI DI ANDRAGOGIA	🕒 24'	
IL PROCESSO FORMATIVO	🕒 27'	
TECNICHE DI GESTIONE DELL'AULA	🕒 25'	
COME REALIZZARE MATERIALI DIDATTICI EFFICACI	🕒 25'	
L'ARTE DI TENERE UNA LEZIONE	🕒 23'	

### BLENDED LEARNING (1h 24m)

LA PROGETTAZIONE IN UNA LOGICA BLENDED	🕒 19'	
LE COMPETENZE DEL FORMATORE 2.0	🕒 21'	
STIMOLARE L'AUTOAPPRENDIMENTO	🕒 30'	
LA VALUTAZIONE E L'AUTOVALUTAZIONE	🕒 14'	

### OLTRE L'AULA (2h)

SOCIAL LEARNING DIGITALE	🕒 25'	
GAMIFICATION: ESPLORA, SPERIMENTA, OSA	🕒 25'	
GAMIFICATION	🕒 26'	
VIRTUAL CLASSROOM E WEBINAR	🕒 19'	
COMUNICARE E COINVOLGERE I PARTECIPANTI	🕒 25'	

### REALIZZARE VIDEO E WEBINAR (43m)

COMUNICARE CON EFFICACIA DAVANTI ALLA TELECAMERA	🕒 21'	
HOMEMADE VIDEO	🕒 22'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

## TUTTE LE AREE TEMATICHE





AssoServizi Biella s.r.l.

# PERFORMANCE MANAGEMENT

Usa la valutazione come occasione di sviluppo.

## ASSEGNARE OBIETTIVI, MOTIVARE E DARE FEEDBACK (1h 22m)

GOAL SETTING	🕒 20'	
IL COLLOQUIO DI ASSEGNAZIONE OBIETTIVI	🕒 22'	
GUIDA ALL'USO DEL FEEDBACK	🕒 23'	
MOTIVARE	🕒 17'	

## RICEVERE FEEDBACK (1h 15m)

IL COLLOQUIO CON IL CAPO	🕒 18'	
GRAZIE DEL FEEDBACK!	🕒 21'	
GESTIRE L'IMBARAZZO	🕒 18'	
AFFRONTARE E TRASFORMARE LA PAURA	🕒 18'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

**TUTTE LE AREE TEMATICHE**



AssoServizi Biella s.r.l.

# CREATIVITÀ, INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO

Vivi il cambiamento come opportunità.

## CREATIVITÀ, INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO (1h 21m)

IL CAMBIAMENTO COME OPPORTUNITÀ	🕒 20'	
DECIDERE NELL'INCERTEZZA	🕒 19'	
ESSERE INNOVATORI	🕒 21'	
INNOVARE CON LA FANTASIA (con efficacia)	🕒 21'	

## PROBLEM SOLVING (1h 22m)

PROBLEM SOLVING	🕒 21'	
RICONOSCERE I PROBLEMI	🕒 18'	
LE REGOLE DEL BRAINSTORMING	🕒 23'	
RISOLVERE I PROBLEMI CON CREATIVITÀ	🕒 20'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

**TUTTE LE AREE TEMATICHE**



AssoServizi Biella s.r.l.

## SCRITTURA PROFESSIONALE

Scrivere in modo chiaro, semplice e convincente, per trasferire informazioni e comunicazioni, siano esse generaliste o tecniche.

### SCRIVERE IN AZIENDA (1h 13m)

SCRIVERE UNA EMAIL	🕒 18'	
BUSINESS WRITING	🕒 20'	
VERBA VOLANT: L'ABC DELLA COMUNICAZIONE SCRITTA	🕒 16'	
SCRIVERE CHIARO	🕒 19'	

### LA SCRITTURA TECNICA (1h 22m)

LA SCRITTURA TECNICA: CHE COS'È	🕒 22'	
LA SCRITTURA TECNICA: I TRUCCHI DEL MESTIERE	🕒 21'	
LA SCRITTURA TECNICA: DALLA PARTE DEL LETTORE!	🕒 22'	
SCRIVERE UN ARTICOLO TECNICO	🕒 17'	

TUTTE LE AREE TEMATICHE



AssoServizi Biella s.r.l.

# MARKETING, VENDITA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Mettere al centro il cliente, generare valore e sviluppare il business, con metodo e consapevolezza. Tra i corsi proposti, il percorso di vendita (dalla preparazione al post-vendita), l'accoglienza del cliente e la gestione delle telefonate commerciali.

## PREPARARSI ALLA VENDITA (41m)

PREPARARSI ALLA VENDITA: LA STRATEGIA	🕒 10'	
PREPARARSI ALLA VENDITA: LA GESTIONE DELL'AGENDA	🕒 11'	
PREPARARSI ALLA VENDITA: LA TATTICA	🕒 10'	
TECNICHE DI VENDITA: LA RICERCA DELLE INFORMAZIONI	🕒 10'	

## TECNICHE DI VENDITA (31m)

TECNICHE DI VENDITA: L'APPROCCIO CON IL CLIENTE	🕒 9'	
TECNICHE DI VENDITA: LA PROPOSTA DEL PRODOTTO/SERVIZIO	🕒 7'	
TECNICHE DI VENDITA: SUPERARE LE OBIEZIONI	🕒 7'	
TECNICHE DI VENDITA: CHIUSURA E RISULTATO	🕒 8'	

## GESTIRE IL POST-VENDITA (34m)

TECNICHE DI VENDITA: LA RICERCA DELLA REFERENZA	🕒 8'	
IL POST-VENDITA: GESTIONE DI CONFLITTI E RECLAMI	🕒 9'	
IL POST-VENDITA: VERIFICA DEL BUON FINE	🕒 9'	
IL POST-VENDITA: CURA DELLA RELAZIONE	🕒 8'	

## ORIENTAMENTO AL CLIENTE (1h 21m)

ORIENTAMENTO AL CLIENTE	🕒 21'	
COMPRENDERE I BISOGNI DEL CLIENTE	🕒 22'	
L'ASCOLTO ATTIVO ED EMPATICO	🕒 20'	
LE DIECI DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	🕒 18'	



AssoServizi Biella s.r.l.

## FRONT LINE (1h 16m)

IL FRONT LINE: ACCOGLIERE IL CLIENTE	🕒 18'	
IL FRONT LINE: LA PRESA IN CARICO DEL CLIENTE	🕒 18'	
IL FRONT LINE: GESTIRE CASI DIFFICILI	🕒 21'	
IL FRONT LINE: COME LASCIARE RICORDI DI QUALITÀ	🕒 19'	

## LA TELEFONATA COMMERCIALE (1h e 26m)

L'ABC DELLA TELEFONATA COMMERCIALE	🕒 21'	
LA CHECK LIST DELLA TELEFONATA COMMERCIALE	🕒 24'	
LA TELEFONATA COMMERCIALE: COME GESTIRE RECLAMI ED OBIEZIONI	🕒 22'	
IL FRONT LINE TELEFONICO	🕒 19'	

## MARKETING TERRITORIALE (1h e 20m)

IL RUOLO STRATEGICO DEL MARKETING	🕒 19'	
IL MARKETING TERRITORIALE: STAKEHOLDER E CLIENTI	🕒 20'	
IL MARKETING TERRITORIALE: COME LEGGERE IL TERRITORIO	🕒 21'	
IL MARKETING TERRITORIALE: AZIENDA E NETWORKING	🕒 20'	

## LA LEADERSHIP DELLA SQUADRA COMMERCIALE (1h 25m)

CAPACITÀ DI COORDINAMENTO	🕒 22'	
COORDINARE UNA SQUADRA DI VENDITA	🕒 21'	
PIANIFICARE L'ATTIVITÀ DELLA SQUADRA DI VENDITA	🕒 22'	
AVVIARE E MONITORARE IL LAVORO DELLA SQUADRA DI VENDITA	🕒 20'	

## IL TOOLKIT DELLO STORE MANAGER NELL'ERA OMNICANALE (1h 5m)

I PRINCIPALI KPI PER GESTIRE LE PERFORMANCE DELLO STORE	🕒 15'	
VISUAL MERCHANDISING	🕒 18'	
OMNICUSTOMER: A OGNI CLIENTE LA SUA TECNICA DI VENDITA	🕒 14'	
PEOPLE MANAGEMENT: I 5 PILASTRI DELLA GESTIONE DEL TEAM DI NEGOZIO	🕒 18'	



UNIONE  
INDUSTRIALE  
BIELLESE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizi@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





AssoServizi Biella s.r.l.

## DAL CUSTOMER CARE AL CUSTOMER SUCCESS (49m)

LA STRADA VERSO IL CUSTOMER SUCCESS	🕒 20'	
ECCEZIONI PER CAPIRE, ECCEZIONI PER CAMBIARE	🕒 7'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

**TUTTE LE AREE TEMATICHE**



UNIONE  
INDUSTRIALE  
BIELLESE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizibiella@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





AssoServizi Biella s.r.l.

# MIGLIORA LA TUA AZIENDA

Dalla gestione alla comunicazione aziendale.

## STRUMENTI PER LA QUALITÀ (33m)

IL METODO DELLE 5 S	🕒 8'	
IL DIAGRAMMA DI PARETO	🕒 8'	
IL DIAGRAMMA DI ISHIKAWA	🕒 10'	
IL MODELLO DI KANO DELLA QUALITÀ ATTRATTIVA	🕒 7'	

## BASIC DI GESTIONE ECONOMICA (1h 28m)

IL BILANCIO	🕒 20'	
IL CONTO ECONOMICO	🕒 27'	
GESTIONE AZIENDALE E AMMINISTRAZIONE	🕒 22'	
STRUMENTI DI GESTIONE ECONOMICA	🕒 19'	

## L'ORGANIZZAZIONE CHE COMUNICA (58m)

LA COMUNICAZIONE INTERNA	🕒 23'	
FARE UN PIANO DI COMUNICAZIONE	🕒 17'	
LA COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA	🕒 18'	

## SMART AND FLEXIBLE WORKING (1h 16m)

SMART WORKING, FLEXIBLE WORKING	🕒 16'	
LAVORO E COLLABORAZIONE A DISTANZA	🕒 20'	
COMPETENZE PER LO SMART WORKING	🕒 17'	
OPEN SPACE - IL LAYOUT FISICO	🕒 23'	

## BASIC DI DIRITTO DEL LAVORO (1h 23m)

BUSTA PAGA: ISTRUZIONI PER L'USO	🕒 51'	
BUSTA PAGA: SCOPRIAMO DI PIÙ	🕒 32'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

### TUTTE LE AREE TEMATICHE



UNIONE  
INDUSTRIALE  
BIELLESE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
 assoservizi@ui.biella.it • assoservizibiella@pec.uipservizi.it  
 Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
 Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





AssoServizi Biella s.r.l.

# INCLUSIONE E SOSTENIBILITÀ

Valorizza la diversità e adotta uno stile di vita sostenibile.

## VALORI E RESPONSABILITÀ SOCIALE (1h 35m)

LA QUALITÀ PERSONALE	🕒 20'	
RESPONSABILITÀ E IMPEGNO	🕒 20'	
LA COMUNICAZIONE RESPONSABILE	🕒 19'	
AVER CURA DELLE PICCOLE COSE	🕒 21'	
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	🕒 15'	

## DIVERSITY MANAGEMENT - AGE (PARTE 1) (1h 33m)

DIVERSITY MANAGEMENT	🕒 23'	
AGE DIVERSITY	🕒 26'	
NATIVI DIGITALI	🕒 23'	
REVERSE MENTORING	🕒 21'	

## DIVERSITY MANAGEMENT - AGE (PARTE 2) (1h 19m)

SUPERARE PREGIUDIZI E VALORIZZARE LE DIVERSITÀ	🕒 19'	
SVILUPPARE DINAMICAMENTE L'INCLUSIONE DI GENERE	🕒 22'	
SUPERARE PREGIUDIZI E VALORIZZARE LE DIVERSITÀ	🕒 22'	
LA GENITORIALITÀ COME OPPORTUNITÀ	🕒 22'	

## VALORE D – MOLESTIE DI GENERE NEI LUOGHI DI LAVORO (62m)

INTRODUZIONE – PER COMINCIARE	🕒 1'	
LE MOLESTIE DI GENERE – COME INFLUISCONO SULL'AMBIENTE LAVORATIVO	🕒 16'	
LE MOLESTIE DI GENERE – ALCUNI ESEMPI	🕒 10'	
UN SOTTOINSIEME DELLE MOLESTIE DI GENERE – LE MOLESTIE SESSUALI	🕒 7'	
RICONOSCERE E GESTIRE LE MOLESTIE – COSA FARE IN PRATICA	🕒 8'	
BUSTA PAGA: SCOPRIAMO DI PIÙ	🕒 32'	

N.B. Alcuni moduli sono disponibili anche in altre lingue.

TUTTE LE AREE TEMATICHE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizibiella@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024





AssoServizi Biella s.r.l.

## Per informazioni e adesioni

Area Formazione AssoServizi Biella S.r.l.

[formazione@ui.biella.it](mailto:formazione@ui.biella.it) – 015 84 83 258 – 015 84 83 272

Schede di adesione sul sito [www.ui.biella.it](http://www.ui.biella.it)

L'Area Formazione è inoltre a disposizione per fornire docenza in percorsi aziendali personalizzati, nonché per la ricerca e la gestione di eventuali contributi destinati alla formazione.



UNIONE  
INDUSTRIALE  
BIELLESE



Tel. +39 015 8483111 • Fax +39 015 8495363 • Via Torino, 56 • 13900 Biella (Italy)  
assoservizi@ui.biella.it • assoservizi@pec.uipservizi.it  
Socio unico Unione Industriale Biellese • Reg. Imprese di Biella 7594 • REA di Biella 127110  
Cap. Soc. € 504.400,00 • Cod. Fisc. 01948910151 • P.I. 00509650024

