



# **INVITO ALLA PRESENTAZIONE DI UN'OFFERTA FORMATIVA PER L'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI DI FORMAZIONE CONTINUA 2021 PROPOSTA FORMATIVA**

---

## **SOGGETTO PROPONENTE**

### **Denominazione**

EUREKA! SERVIZI S.R.L.

### **Indirizzo**

VIA TODI 3 63900 Fermo (FM)

### **Presentazione del soggetto proponente**

Il progetto Eureka! nasce come idea nei primi anni '90 a Milano quando Gianluca Santarelli, uno dei "pionieri" della neonata Facoltà di Scienze della Formazione in Università Cattolica, raduna colleghi, professionisti e consulenti esperti nella Formazione degli adulti per dare vita al primo nucleo dell'azienda.

Dal 1999 Eureka! CONSULTING realizza progetti di Formazione e Consulenza per la crescita delle Persone e delle Organizzazioni, costruendo percorsi "custom" facendo emergere potenzialità latenti, consolidando team di lavoro ad alta performance, studiando e sviluppando itinerari più idonei per il successo di ciascuna realtà organizzativa. Nel 2012 nasce Eureka! ACADEMY e al suo interno OrganizzAT, il primo Master in Italia di Analisi Transazionale in campo Organizzativo, impostato secondo i parametri definiti dall'EATA (European Association of Transactional ANALYSIS) e dall'ITAA (International Transactional ANALYSIS Association).

Eureka! ha contribuito all'implementazione delle RETI COMMERCIALI dei più prestigiosi brand mondiali sul territorio italiano: ING. DIRECT, CHE BANCA!, MOL, WILLIS TOWERS WATSON, EXTRABANCA, BMW, L'OREAL, KIA MOTORS, SKY ITALIA.

Dal 2006 supporta i clienti identificando i migliori supporti economici alla Formazione, soprattutto nell'ambito dei fondi paritetici interprofessionali, quali Fodimpresa, FBA, Forte; Fondir e Fondirigenti

---

## **DETTAGLIO PROPOSTA**

### **Titolo del percorso**

IL MANAGER DEL DISTRETTO COMMERCIALE: LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DI COMUNICAZIONE E NEGOZIAZIONE PER LE RELAZIONI INTRA E INTERAZIENDALI

### **Obiettivi e finalità**

Le competenze comunicative rappresentano la base nello svolgimento del proprio lavoro, qualunque sia il ruolo professionale ricoperto, a maggior ragione laddove il manager deve saper gestire reti relazionali tra strutture private e tra pubblico e privato. La capacità di influenzare il nostro interlocutore, analizzare e risolvere le diverse situazioni sono competenze sempre più importanti e

richieste a tutti i ruoli, nelle aziende odierne. In virtù di questa evidenza, il corso propone il raggiungimento dei seguenti macro obiettivi:

- Utilizzare la comunicazione per migliorare le relazioni con gli altri e raggiungere più facilmente i propri collaboratori
- Valutare il cambiamento della comunicazione nell'era Covid (e prepararsi per il post-Covid)
- Gestire il gruppo di lavoro
- Adattare il proprio stile comunicativo all'interlocutore favorendo la comprensione e il dialogo.
- Gestire la Negoziazione e il Conflitto in maniera profittevole per tutti gli interlocutori
- Approcciare in modo sistemico e strutturato alle opportunità di business rappresentate dal mondo privato e pubblico attraverso analisi del territorio e delle necessità da esso espresse

Alla base dell'approccio vi è la convinzione che una buona comunicazione rappresenta una leva strategica essenziale per accelerare lo sviluppo dei processi, permettere di gestire percorsi legati ai cambiamenti organizzativi e sviluppare una cultura aziendale comune, che permette di affrontare con efficacia le sfide che la situazione ingenerata dal Covid 19 stanno comportando. L'obiettivo del percorso formativo risulta essere quello di fornire ai partecipanti informazioni, conoscenze e strumenti in grado di migliorare la propria capacità di comunicazione e azione nel contesto lavorativo, al fine di essere più efficaci e performanti, che vadano oltre le conoscenze di base e facciano del discente un esperto degli strumenti di comunicazione, negoziazione, analisi territoriale e programmazione del lavoro in ambito commerciale.

---

## **DESTINATARI**

### **Caratteristiche dei destinatari**

Il progetto formativo è rivolto alle persone che in azienda sentono la necessità di rafforzare comportamenti strategici come la comunicazione efficace per una migliore gestione del rapporto con il proprio personale e nella relazione con i soggetti terzi, pubblici o privati. In modo particolare il percorso è rivolto a tutti i lavoratori con un'elevata motivazione all'apprendimento di nuove conoscenze, abilità e competenze, oltre che al miglioramento continuo personale. In un contesto lavorativo caratterizzato da enormi volumi di informazioni, richieste di risposte repentine e innumerevoli relazioni, oltre che una mutata percezione della relazione interpersonale, causa emergenza sanitaria, emerge la necessità di impadronirsi di tecniche di comunicazione volte alla gestione organizzativa, al problem solving e alla gestione del cliente. Per le moderne organizzazioni aziendali, e per i professionisti che vi operano, si confermano abilità indispensabili per conseguire gli obiettivi.

### **Mansioni/Professioni**

Il Manager di distretto commerciale si occupa della gestione di un distretto del commercio (urbano o diffuso) ed è il responsabile del coordinamento e dell'attuazione delle politiche commerciali e promozionali sul territorio del distretto. Le sue attività sono rivolte a definire le strategie di sviluppo economico e di riqualificazione urbana del distretto, nonché ad individuare gli strumenti e le azioni più adatte alla loro attuazione. Organizza e coordina le risorse assegnate creando un collegamento tra gli interessi di tutti i soggetti del partenariato: amministrazioni comunali, associazioni imprenditoriali, imprese, proprietà immobiliari, consumatori ed altri soggetti no profit.

Il progetto formativo è destinato in modo particolare a tutti i lavoratori e liberi professionisti che operano in aziende profit e cooperative che hanno una propensione a lavorare con soggetti esterni. Sono destinatari del presente percorso formativo tutti coloro che sono chiamati a stabilire relazioni negoziali, risolvere conflitti legati allo sviluppo di un progetto e a sviluppare competenze di problem solving decisionale.

### **Competenze richieste in ingresso**

Per le mansioni base non sono richieste particolari competenze in ingresso, per quelle di responsabilità si richiedono almeno tre anni di gestione del personale, conoscenze di comunicazione efficace, gestione base del conflitto e capacità problem solving.

---

## **AZIONE FORMATIVA**

### **Articolazione del percorso**

Il corso ha lo scopo di migliorare le capacità di comunicare, negoziare e di comprendere il contesto lavorativo, nel mutato contesto lavorativo. Si svilupperà inoltre un modulo sull'acquisizione delle

conoscenze e degli strumenti necessari alla valorizzazione delle proprie capacità manageriali, nonché del proprio ruolo di leader e del proprio stile di leadership. Accanto alle proprie competenze verranno offerti strumenti che consentano di affinare la gestione dei propri collaboratori, supportando i manager nella risoluzione dei conflitti, oltre che tutte le necessarie informazioni per comprendere il contesto in cui si opera.

Il corso di formazione prevede la presenza di un docente senior con esperienza almeno decennale nella formazione manageriale alle imprese. Il percorso ha carattere esperienziale, e sviluppa i temi classici della comunicazione come base della relazione umana e quindi commerciale, al fine di trasmettere competenze superiori per una gestione sempre più complessa della comunicazione interpersonale e tra organizzazioni diverse.

Nello specifico, gli argomenti trattati durante il corso saranno i seguenti:

- Approfondire il ruolo della comunicazione e il suo impatto nelle relazioni interpersonali
- Costruire e alimentare la fiducia in seno alla dinamica di gruppo
- Affinare la capacità di ascolto attivo ed empatia,
- Affinare la propria comunicazione assertiva;
- Approfondire gli stili comportamentali;
- Sviluppare capacità di dare feedback positivi e negativi;
- Apprendere il concetto di “win win”.
- La gestione del conflitto e la negoziazione
- Proattività vs. reattività
- Vision e leadership
- Motivazione ed engagement
- Empowering
- Dinamiche di gruppo
- Il cambiamento: natura e dinamiche
- La resistenza al cambiamento
- Paradigmi e mappe del mondo
- “La mappa non è il territorio”
- Il concetto di “salto di paradigma”
- Organizzazione e priorità
- Priorità vs. urgenza
- La gestione del proprio tempo e quello degli altri
- Motivazione e ingaggio

## **Metodologie e strumenti**

La metodologia è blended, sia aula, sia FAD sincrona su piattaforma di condivisione, dove sarà garantita la tracciabilità della formazione. Questo per andare incontro alla particolare situazione epidemica del momento e permettere ai partecipanti di avere il massimo beneficio in termini di competenze acquisite col minimo rischio personale.

Sia nella modalità aula, sia nella modalità FAD sincrona verrà garantito un forte grado di interazione tra docente e partecipanti, grazie alle esercitazioni svolte ed ai lavori di gruppo che verranno assegnati. Verrà applicata una metodologia esperienziale, basata su casi reali accaduti e analisi di contesto. Verrà utilizzato lo strumento della narrazione come filo conduttore per la disamina delle tecniche di comunicazione e gestione del conflitto. Verrà fornito materiale didattico a tutti i partecipanti (slides e bibliografia)

Al termine del percorso verrà somministrato un questionario di gradimento.

## **Modalità erogazione e formazione**

1) Aula

2) FAD Formazione a Distanza

## **Descrizione modalità erogazione e formazione**

Nel caso specifico di questo corso verranno ammessi un massimo di 15 partecipanti, al fine di garantire una particolare attenzione all'apprendimento del singolo partecipante e sarà possibile se il caso utilizzare al 100% la modalità FAD sincrona, anche visto l'evolversi dell'emergenza Covid, garantendo l'opportuna tracciabilità della formazione.

Sono previste esercitazioni individuali e lavori di gruppo, momenti di osservazione e di auto addestramento, la costruzione di matrici comportamentali, test di autoanalisi delle proprie abilità e supporti al miglioramento. Tale modalità consente una costante autovalutazione e una valutazione da parte del docente che verrà oggettivizzata a fine modulo con la somministrazione di un test di verifica dell'apprendimento.

Verrà somministrato anche un questionario di gradimento

## **Durata del percorso in ore**

40

## **Numero iscritti per edizione**

15

## **Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

2000.0

## **Modalità di certificazione**

Attestazione degli elementi di competenza

## **Descrizione modalità di certificazione**

Verrà somministrato un test iniziale per rilevare le conoscenze già in essere e per consentire al docente di tarare i contenuti sull'aula ed un test finale per rilevare il gap di conoscenze colmate, oltre che i colloqui col docente. L'attestazione delle competenze verrà rilasciata da Eureka! Servizi Srl, Ente Attuatore accreditato a Regione Lombardia, per chi ha superato il test finale (superamento 80% risposte esatte) e sarà rilasciata sulla base di criteri, modalità, validità e risorse definiti dal sistema QRSP di Regione Lombardia.

## **Prova Finale**

- 1) Valutazione in presenza
  - 2) Prova scritta
- 

## **ORGANIZZAZIONE**

### **Risorse umane impiegate**

- 1) Esterne
- 2) Interne

### **Descrizione risorse umane impiegate**

Il corso di formazione in aula o FAD sincrona prevede la presenza di un docente senior con esperienza ultradecennale nella formazione manageriale dedicata alle imprese. Il nostro docente ha esperienza sia in prestigiose aziende nazionali e multinazionali, sia esperienza consulenziale, pertanto è in grado di interagire con i discenti a diversi livelli con grande efficacia. Coordinatore: verrà utilizzato un Coordinatore didattico con esperienza pregressa nell'organizzazione, monitoraggio del gradimento e valutazione di corsi di formazione con oltre 10 anni di esperienza. Sarà presente un Tutor on line con esperienza almeno quinquennale, per garantire l'opportuno tracciamento nella FAD sincrona.

### **Esperienza pregressa**

SI

### **Descrizione esperienza pregressa**

Eureka! Servizi eroga corsi manageriali, in tutte le sue sfumature da oltre 15 anni, sempre aderendo alle esigenze delle aziende e dei partecipanti, attraverso un approccio consulenziale. Il personale impiegato all'interno di questo progetto avrà in particolare questo tipo di esperienza: - Docente: esperienza almeno decennale nell'erogazione di corsi manageriale in modalità aziendale/interaziendale. - Coordinatore: esperienza almeno decennale nell'organizzazione di corsi di formazione in modalità aziendale/interaziendale. - Tutor: esperienza almeno quinquennale nel presidio di corsi di formazione in modalità aziendale/interaziendale. Il congruo numero di partecipanti previsti consentirà il corretto distanziamento sociale ed una particolare attenzione al

singolo partecipante.

## Contatti

1

### Codice Fiscale

SNTGLC69L10D542C

### Cognome

SANTARELLI

### Nome

GIANLUCA

### Telefono

02 36596545

### Email

info@eurekaservizi.it

## Canali di comunicazione

- 1) Convegno, seminario, workshop
- 2) Campagna
- 3) Azioni di comunicazione/Promozione di misure

## Sito internet

<https://www.eurekaservizi.it>

---

## DEFINIZIONE AREA, PROFILO, COMPETENZE

### Competenze per profilo

- 1 Manager di distretto commerciale - effettuare la gestione delle attività/servizi del distretto commerciale - Livello EQF(6)

### Abilità e conoscenze

Lo sviluppo della competenza personale passa attraverso l'implementazione di conoscenze teoriche e abilità pratiche che il percorso propone di fornire ai discenti. Le indicazioni presenti nella figura professionale descritta nel QRSP della Regione Lombardia sono perfettamente aderenti agli obiettivi del percorso, e, pur nella variabilità delle specifiche realizzazioni corsuali, per cui esempi o declinazioni didattiche potranno variare, sono identificabili come di seguito indicato:

Le conoscenze acquisite al termine del modulo saranno:

Elementi di gestione delle risorse umane

Stili di leadership

Tecniche di analisi dei fabbisogni

Tecniche di comunicazione

Tecniche di negoziazione

Tecniche di Team

Le abilità acquisite al termine del modulo saranno:  
Applicare metodologie di lavoro per obiettivi  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di time management  
Proporre e illustrare le ipotesi di sviluppo  
Utilizzare tecniche di mediazione

---

## **ORGANIZZAZIONE EDIZIONI**

### **Riferimento per iscrizione**

**1**

**Codice Fiscale**

SNTGLC69L10D542C

**Cognome**

SANTARELLI

**Nome**

GIANLUCA

**Telefono**

02 36596545

**Email**

info@eurekaservizi.it

### **Sedi Svolgimento**

1) Azienda

2) Sede accreditata

### **Presenza Responsabile Certificatore Competenze**

SI

---

**Data**

18/02/2021

**Firmato Digitalmente dal Legale  
rappresentante o suo delegato  
ai sensi dell'art. 24 del Dlgs n.82/2005**

GIANLUCA SANTARELLI