



# Punta sulla tua formazione

Catalogo percorsi  
formativi gratuiti





**Il segreto del successo  
è la perseveranza verso lo scopo.**

*Benjamin Disraeli*



# Irecoop Veneto

## Un salto di qualità nella formazione

La formazione professionale, l'investimento sulle competenze, la promozione dell'acquisizione di nuove abilità della persona sono strumenti indispensabili per la crescita e lo sviluppo sociale, culturale ed economico di un sistema. In un contesto in forte cambiamento che deve affrontare la complessità e la dinamicità dello scenario economico e sociale, si impongono come necessari interventi volti a prevenire e contrastare ogni forma di espulsione dal mercato del lavoro, attraverso l'aggiornamento e il potenziamento delle risorse professionali e la valorizzazione del sistema produttivo veneto.

**Irecoop Veneto**, Ente accreditato per i Servizi al Lavoro della Regione Veneto, partecipa, fin dal 1980, allo sviluppo economico locale attraverso la realizzazione di azioni di ricerca, formazione e consulenza in stretta collaborazione con il Sistema Cooperativo, le Piccole e Medie Imprese e le Organizzazioni Pubbliche. A tal fine, promuove e gestisce iniziative di formazione, qualificazione, aggiornamento, perfezionamento e riqualificazione professionale, realizzate con contributi pubblici e privati e rivolte in particolare ai giovani in cerca di occupazione, ai lavoratori occupati o beneficiari di ammortizzatori sociali, alle fasce deboli del mercato del lavoro, alle figure professionali emergenti.

**Irecoop Veneto** raggiunge i lavoratori e le aziende del tessuto produttivo regionale attraverso il coinvolgimento di un squadra di partner, Enti e Organizzazioni, specializzati nei temi del lavoro e della formazione e caratterizzati da un forte radicamento nel territorio.

I campioni non si costruiscono in palestra. Si costruiscono dall'interno, partendo da qualcosa che hanno nel profondo: un desiderio, un sogno, una visione. Devono avere l'abilità e la volontà. Ma la volontà deve essere più forte dell'abilità.

*Cassius Clay*





## Procedura per l'accesso ai corsi

percorsi gratuiti per lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali



Irecoop Veneto propone dei **PERCORSI FORMATIVI GRATUITI** per Lavoratori in CIG in deroga, mobilità in deroga o beneficiari di altri ammortizzatori per i quali sia previsto un intervento di politica attiva del lavoro e il cofinanziamento FSE.

Per ricevere l'indennità prevista durante il periodo di sospensione dal lavoro, la Regione Veneto chiede ai beneficiari di impegnare il loro tempo nell'aggiornamento professionale e investe sulla loro persona offrendo **percorsi di formazione GRATUITI**.




I lavoratori beneficiari di **Cassa Integrazione in deroga** potranno accedere alle attività di politica attiva sulla base della DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità) sottoscritta in sede aziendale e verranno contattati personalmente oppure attraverso l'azienda nel caso in cui quest'ultima abbia richiesto una formazione specifica.

I lavoratori in **Mobilità in deroga o cessati da rapporto di lavoro parasubordinato** beneficiari di sostegno al reddito, potranno accedere ai corsi previa approvazione della richiesta da parte della Direzione Regionale Lavoro e successivo rilascio o conferma della DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità). Potranno rivolgersi a **Irecoop Veneto** dopo una preliminare attività informativa presso il Centro per l'impiego competente che provvederà a indirizzarli presso la sede operativa più vicina al loro domicilio.





**Catalogo corsi >**

A high-angle photograph of a group of cyclists racing on a wooden velodrome track. The cyclists are in various colored jerseys (blue, white, red, orange) and are leaning forward in a racing posture. The track is made of light-colored wood and has a blue and red painted line. In the background, a sign reads "SWISS WATCH". On the right side, a person is kneeling and taking a photograph of the race.

**La vita è come andare in bicicletta:  
se vuoi stare in equilibrio devi muoverti.**

*Albert Einstein*

# Indice delle attività formative\*

percorsi gratuiti per lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali

## AREA INFORMATICA

- p.10 Informatica (*corso base*)
- p.10 Internet e Posta Elettronica
- p.10 Costruire e gestire un sito Internet con CMS
- p.11 AutoCad 3D
- p.11 Excel (*corso avanzato*)
- p.11 Access
- p.12 Analisi e posizionamento di un sito (*Web Marketing*)
- p.12 Photoshop: fotoritocco e utilizzo creativo
- p.12 Sicurezza in rete: software, strumenti, metodologie

## AREA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

- p.13 Addetto al Primo Soccorso Aziendale
- p.13 Formazione lavoratori - Cultura della sicurezza
- p.13 Movimentazione manuale dei carichi
- p.14 Addetti Antincendio in attività a rischio basso
- p.14 Lavori in ufficio / videoterminalisti

## AREA LINGUISTICA

- p.15 Italiano per stranieri (*livello base*)
- p.15 Italiano per stranieri (*livello avanzato*)
- p.15 Inglese (*livello base*)
- p.15 Inglese (*livello avanzato*)
- p.16 Inglese commerciale
- p.16 Francese (*livello base*)
- p.16 Spagnolo (*livello base*)

## AREA ORIENTAMENTO AL LAVORO

- p.17 Orientamento e ricerca attiva del lavoro
- p.17 Lettura della busta paga
- p.17 Diritti e doveri dei lavoratori

## AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONE

- p.18 Tecniche di vendita e comunicazione
- p.18 Comunicazione assertiva
- p.18 Diventare padroni del proprio tempo
- p.18 La gestione dello stress
- p.19 Strumenti per la comunicazione e Tecniche di ascolto
- p.19 Problem solving: creatività e metodo
- p.19 Ascoltare, influenzare e gestire situazioni difficili
- p.20 Le dinamiche di gruppo: creare un team vincente
- p.20 Comunicazione efficace: per vendere e convincere
- p.20 Gestire la comunicazione telefonica
- p.20 Elementi di strategia di marketing

## AREA CONTABILITÀ E AMMINISTRAZIONE

- p.21 Elementi di contabilità (*corso base*)
- p.21 Elementi di contabilità (*corso intermedio*)
- p.21 Elementi di contabilità (*corso avanzato*)

## AREA QUALITÀ

- p.21 Cultura della qualità in azienda

\* Verificare la disponibilità dei corsi nelle sedi operative di riferimento.

È possibile prevedere una formazione specifica sulla base delle richieste pervenute dai singoli lavoratori o delle aziende.

denominazione corso

obiettivo

contenuti

**Informatica (Corso base)**

Fornire le conoscenze e gli strumenti di base per l'utilizzo del computer ed il sistema operativo Windows; acquisire i contenuti principali dei singoli programmi: Word, Excel, Internet Explorer e Outlook; offrire una panoramica sulle opportunità offerte dall'informatica a livello di possibilità comunicative, di organizzazione e gestione del lavoro e della vita quotidiana.

Il sistema operativo Windows: introduzione, vantaggi di Windows, tecniche di base. La videoscrittura: Word, elementi di Excel, gestione dei file, la formattazione, tabelle, immagini e disegni, inserimento e gestione di una tabella, la barra degli strumenti di disegno. La rete: Internet Explorer, consultazione e utilizzo di pagine Web. L'ingresso alla rete: i portali. Il reperimento delle informazioni: i motori di ricerca. La posta elettronica (e-mail): invio e ricezione.

**Internet e Posta Elettronica**

Questo corso si propone di fornire tutte le conoscenze di base necessarie all'utilizzo di Internet Explorer e Outlook Express. Gli utenti saranno in grado di utilizzare tutte le funzionalità di un browser, sfruttare le potenzialità dei motori di ricerca, ricercare informazioni, comunicare con altri utenti, inviare e ricevere messaggi e organizzare e gestire cartelle di corrispondenza.

Introduzione alle tecnologie di Internet: reti di computer, breve storia di Internet, il protocollo TCP/IP, indirizzi WEB. Il concetto di client-server: le applicazioni e i servizi di rete. Il collegamento ad Internet: il modem, il provider, il browser, configurare l'accesso remoto e i parametri di rete LAN. Il World Wide Web: gli ipertesti, i motori di ricerca, i cataloghi web, tecniche di ricerca. La posta elettronica: i messaggi e i file allegati, la configurazione, altre opzioni per personalizzare la posta elettronica.

**Costruire e gestire un sito Web con CMS**

Questo corso si rivolge a tutti coloro che vogliono creare un sito Web e desiderano imparare: come si progetta; come si realizza; come si tiene aggiornato. Il corso è destinato ad un utente che ritenga indispensabile poter operare in maniera autonoma e semplice attraverso un CMS (*Content Management System*), letteralmente "Sistema di gestione dei contenuti". Una categoria di software che permette di organizzare e facilitare la creazione di siti Internet senza avere particolari conoscenze di linguaggi di programmazione.

Cos'è un CMS: introduzione ed esempi di utilizzo, installazione di un server Web e database MySQL sul proprio PC, installazione di un CMS. CHMOD: gestione dei permessi di utilizzo dei file e delle cartelle, accesso all'area amministrazione e gestione remota del CMS, disposizione grafica e composizione delle cartelle, costruire e personalizzare i templates di un CMS. I menu di navigazione: creazione e posizionamento, componenti, la gestione degli utenti ed i livelli di accesso, i contenuti dinamici e statici, le sezioni e le categorie dei contenuti. Apertura delle aree: FAQ, Forum, immagini, ecc., i template di un CMS, come costruire un template da zero, backup e restore di un sito.

denominazione corso

obiettivo

contenuti

**AutoCad 3D**

Il corso si propone di fornire le conoscenze e gli strumenti per l'utilizzo del programma Autocad 3D. Conoscere i concetti fondamentali: UCS, finestre, viste; creare superfici tridimensionali; effettuare la modellazione solida tridimensionale; effettuare operazioni di modifica dei solidi; effettuare operazioni di rendering; effettuare operazioni di stampa nello spazio tridimensionale.

Introduzione alla grafica tridimensionale, trasformazione delle entità 2D in 3D, disegno delle entità tridimensionali di base, concetti di elevazione ed altezza. Visualizzazione nello spazio 3D: Vista, 3D Orbit, VistaD, assonometria prospettiva, generazione di prospetti e sezioni, ombreggiatura. Coordinate nello spazio: i piani tridimensionali e l'UCS, modellazione solida tridimensionale, i comandi 3D, operazioni di modifica dei solidi, il rendering, esportazioni di modelli 3D verso altri software. La stampa.

**Excel (Corso avanzato)**

Il corso vuole essere una guida all'uso più efficace e approfondito del foglio di calcolo, in modo da sfruttare a pieno tutte le sue capacità di elaborazione.

Foglio dati: formattazione, Importare dati da file di testo. Tabelle Pivot: costruzione, modifica ed utilizzazione. Tabelle di dati a una o due variabile, tabelle what-if. Protezione e sicurezza di celle e fogli di lavoro. Gestione dei dati: ordinamento, ricerche, filtri, collegamenti. Modelli: utilizzo, modifica e personalizzazione. Grafici: formattazione. Uso delle funzioni: dalle matematiche alle logiche e di database. Analisi e organizzazione di dati: tabelle pivot e a campi incrociati. Macro: registrazione, esecuzione, modifica. Personalizzazione delle barre degli strumenti.

**Access**

Il corso insegna a gestire in modo professionale i dati, a creare maschere per l'input e l'output dei dati, a filtrare i dati tramite le Query, a creare report per la stampa.

Database: apertura, creazione, chiusura. Interfaccia utente: finestra del database, oggetti ed elementi della finestra. Tabelle: creazione, salvataggio, regole per la denominazione, visualizzazioni, campi e proprietà, tipi di dati, chiave primaria, indici. Relazioni: progetto di un database, tipi di relazioni e loro creazione. Gestione dei dati. Query: tipi di query, di selezione, di eliminazione, di accodamento, di aggiornamento, eseguire una query. Maschere: creazione, tipi di visualizzazione, controlli, formattazione, proprietà degli oggetti, sottomaschera. Report: creazione, sottoreport, anteprima, stampa, etichette. Espressioni: valori costanti, operatori, funzioni.

**denominazione corso**

**obiettivo**

**contenuti**

**Analisi e posizionamento di un sito (Web Marketing)**

Se si vuole raggiungere il proprio target ed aumentare il numero di visitatori è necessario rendere visibile il sito e promuoverlo utilizzando apposite tecniche di marketing. Obiettivo del corso è illustrare i principi del marketing sul Web, mostrando in particolare il funzionamento dei motori di ricerca i trucchi e i segreti per ottenere un buon posizionamento ed aumentare la popolarità del sito. Inoltre vengono analizzati i sistemi di supporto alla valutazione dei risultati e dei dati statistici.

Marketing, target e pianificazione. Motori di ricerca: directory e spider. I principali motori di ricerca. Registrazione gratuita e a pagamento (PFI). Criteri di valutazione e ranking, fattori on-the-page e off-the-page, le parole chiave (keywords), titoli e meta-tag, link popularity, pagerank, anchor text, ottimizzazione delle pagine del sito. Pubblicità online e modalità di conteggio costi. Affiliate Marketing. Google Analytics. Google AdWords. Analisi file di log e statistiche: hit e impression, dati di traffico, referer link. Controllo del ROI. Come bloccare i motori di ricerca. Software e servizi di supporto.

**Photoshop: fotoritocco e utilizzo creativo**

Il corso si propone di dare una formazione completa sui concetti della grafica bitmap e di trasmettere la perfetta padronanza dell'area di lavoro del programma e dell'uso degli strumenti. Obiettivo primario è fornire la capacità di interpretare gli standard della comunicazione sulla rete, la padronanza tecnica del programma, dei linguaggi e degli applicativi per il Web Design e per la fase di stampa.

Analizzare le funzionalità creative dell'applicativo, elaborare l'immagine in funzione della stampa, eseguire inserimenti fotografici con effettistiche varie, visionare l'interfaccia e gestire le aree di lavoro, capire i concetti legati all'immagine digitale (metodo colore, risoluzione, ecc.), gestire i loghi al tratto e la loro colorazione (registro, sovrastampa, ecc.), creare, modificare e salvare le maschere, i tracciati di ritaglio e la loro esportazione, esportare tracciati verso altri applicativi.

**Sicurezza in rete: dispositivi, software, strumenti, metodologie**

Il corso si propone di far acquisire ai partecipanti un primo grado di autonomia nella protezione dei propri dati e strumenti dalle minacce informatiche più diffuse. I partecipanti dovranno essere in grado, alla fine del percorso formativo, di analizzare ed individuare le minacce informatiche più comuni e di utilizzare gli strumenti più adatti all'anti intrusione e alla salvaguardia dei dati.

Le problematiche di sicurezza in rete e gli strumenti hardware e software necessari alla protezione dei dati dalle intrusioni esterne. Dispositivi HW e SW per la protezione e il monitoraggio: Firewall e strumenti di monitoraggio del traffico. Sistemi di protezione dai virus: antivirus e antispysware. Sistemi e servizi di crittografia dei dati per l'archiviazione e la trasmissione.

**denominazione corso**

**Addetto al Primo Soccorso Aziendale**

**obiettivo**

Il corso si pone l'obiettivo di formare e informare gli addetti al primo soccorso aziendale in maniera efficace ed esauriente, trasferendo ai partecipanti le opportune conoscenze di natura tecnica nonché le necessarie abilità di natura pratica.

**contenuti**

Allertare il sistema di soccorso: cause e circostanze dell'infortunio, comunicare le predette informazioni ai servizi di assistenza sanitaria di emergenza, riconoscere un'emergenza sanitaria. Attuare gli interventi di primo soccorso: sostenimento delle funzioni vitali, riconoscimento e limiti d'intervento di primo soccorso. Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta. Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro. Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro. Acquisire capacità di intervento pratico.

**Formazione lavoratori - Cultura della sicurezza in azienda**

Partecipare allo sviluppo del Sistema di Gestione della Sicurezza in azienda che consenta di ridurre gli incidenti e le patologie professionali.

Il quadro normativo in materia di igiene e sicurezza negli ambienti di lavoro, incidenza degli infortuni e malattie professionali in Italia, il rischio infortunistico in ambiente di lavoro nonché i possibili danni e le conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione, discussione ed analisi di infortuni. Igiene industriale: rischi chimici, fisici e biologici, i dispositivi di protezione individuale, cenni di tecnica della comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo.

**Movimentazione manuale dei carichi**

Per movimentazione manuale dei carichi (MMC) si intende ogni operazione di trasporto o di sostegno di un carico ad opera di uno o più lavoratori, comprese le azioni del sollevare, deporre, tirare, portare o spostare un carico. Il corso vuole fornire, ai partecipanti, le competenze essenziali per analizzare la movimentazione manuale dei carichi nonché sviluppare le condizioni di sicurezza per svolgere tale attività.

Conoscenza degli adempimenti di legge, la prevenzione delle malattie professionali, tecniche di valutazione del rischio (cenni al metodo NIOSH e MAPO), descrizione dei principali dispositivi di ausilio alla movimentazione, l'organizzazione del lavoro, significato della sorveglianza sanitaria.

denominazione corso

obiettivo

contenuti

**Addetti Antincendio in attività a rischio basso**

Assolvere all'obbligo di formazione imposto dal datore di lavoro per la formazione degli addetti antincendio (art.37, 46 D.Lgs. 81/08). In particolare il corso è finalizzato trasmettere le conoscenze relative alle procedure e agli interventi per la prevenzione incendi, alla protezione antincendio, alle procedure da adottare in caso di incendio.

L'incendio e la prevenzione: principi della combustione, le sostanze estinguente, triangolo della combustione, le principali cause di un incendio, rischi alle persone, principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi. Protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio: principali misure di protezione contro gli incendi, procedure di evacuazione in caso di incendio, chiamata dei soccorsi, sistemi di allarme, segnaletica di sicurezza.

**Lavori in ufficio/videoterminalisti**

L'art.1 del D.M. 16.01.1997 dispone i contenuti per lo svolgimento dei corsi di formazione dei lavoratori previsti all'art.37 del D.Lgs. 81/08 in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro. Lo scopo del corso è quello di dare ai partecipanti alcune conoscenze in merito agli eventuali rischi connessi con la propria postazione lavorativa (rischio elettrico per esempio).

In materia di sicurezza, salute ed igiene nei lavori di ufficio saranno affrontate le problematiche relative all'ambiente di lavoro, all'uso delle apparecchiature, analizzando i rischi specifici e individuando le misure di prevenzione e protezione. Contenuti didattici: principali fattori di rischio nei lavori da ufficio, l'ambiente di lavoro e i rischi correlati, attrezzature e apparecchiature da ufficio, la movimentazione manuale dei carichi, i videoterminali, rischio elettrico, condizioni di salute e benessere nell'ambiente ufficio, affaticamento mentale, monotonia e ripetitività.

**denominazione corso**

**Italiano per stranieri**  
**(Livello base)**

**obiettivo**

Il corso si propone di fornire al partecipante gli elementi, a livello fonetico, morfologico, sintattico e lessicale, per la comunicazione di base in lingua italiana. Inoltre, mette a disposizione gli strumenti per il riconoscimento e la comprensione di espressioni di uso comune o lavorativo, per poter compilare in autonomia moduli e/o schede di richiesta e di registrazione dati anagrafici.

**contenuti**

Fonetica: esercizi di pronuncia ed intonazione. Nozioni grammaticali di base: i nomi, i verbi (indicativo), gli articoli, le preposizioni, i pronomi. Sintassi: costruzione di frasi semplici (principali e coordinate). Lessico: lessico quotidiano, lessico proprio della modulistica, della registrazione dati anagrafici, di schede di richiesta, frasi idiomatiche.

**Italiano per stranieri**  
**(Livello avanzato)**

Verranno forniti gli strumenti per gestire semplici telefonate, fare richieste, prendere appuntamenti e accordi, per la scrittura di messaggi, lettere e mail. Saranno, inoltre, presentate le basi per saper esprimere stati d'animo, opinioni, argomentare le proprie idee, per esprimere accordo o disaccordo, per fare ipotesi ed esprimere conseguenze, per parlare di esperienze passate o di progetti futuri.

Nozioni di grammatica: i verbi (indicativo, condizionale, congiuntivo) e l'analisi grammaticale, l'uso dei principali complementi e delle più usate frasi subordinate. Espressioni idiomatiche ed enfatiche. Utilizzo dei differenti registri in base alle diverse situazioni. Esercizi di grammatica, simulazione di situazioni reali di scrittura e conversazione in ambiti specifici.

**Inglese**  
**(Livello base)**

Il corso vuole fornire al partecipante le principali nozioni grammaticali, il lessico e alcune semplici strutture sintattiche per la comunicazione di base orale e scritta.

Alfabeto inglese e suoi fonemi. Strutture grammaticali di base: il sistema verbale, la costruzione della frase: dichiarativa, interrogativa e negativa. Esercizi di lettura e comprensione di testi (livello elementare), funzioni linguistiche legate all'esperienza quotidiana.

**Inglese**  
**(Livello avanzato)**

Durante il corso si potranno sviluppare abilità nell'uso della lingua e migliorare le capacità di comprensione della comunicazione parlata e scritta.

Utilizzo di tempi e di modi verbali avanzati, strutture grammaticali e sintattiche complesse, comprensione ed elaborazione di testi. Esercizi di comprensione scritta e di conversazione.

**denominazione corso**

**Inglese commerciale**

**obiettivo**

Sviluppo di abilità di interazione nel parlato e nello scritto in ambito aziendale: acquisizione ed uso del linguaggio commerciale scritto e orale nelle differenti fasi di una trattativa commerciale.

**contenuti**

Come comunicare idee, progetti, dare spiegazioni, esprimere preferenze e intenzioni. Illustrazione dei principali documenti in uso nelle transazioni commerciali. Impostazione di una lettera commerciale di acquisto e di vendita, dei documenti necessari nella transazione commerciale per l'invio e il ritiro delle merci, per l'effettuazione dei pagamenti e per la riscossione dei crediti. Cenni su azioni e procedure giuridiche in caso di inadempienze di clienti e fornitori.

**Francese  
(Livello base)**

Fornire al partecipante le principali nozioni grammaticali, il lessico e alcune semplici strutture sintattiche per la comunicazione di base orale e scritta.

Strutture grammaticali di base: gli accenti, gli articoli, i pronomi, gli aggettivi, i sostantivi, il sistema verbale. La costruzione della frase: dichiarativa, interrogativa e negativa. Impostazioni della comunicazione verbale e scritta. Esercizi di lettura e comprensione di testi (livello elementare), funzioni linguistiche legate all'esperienza quotidiana.

**Spagnolo  
(Livello base)**

Si tratta di un corso di primo livello per l'apprendimento dello spagnolo, ideale anche per chi non ha alcuna dimestichezza con la lingua. Il percorso è quindi strutturato per l'apprendimento dei fondamentali della lingua stessa, con l'obiettivo di permettere ai partecipanti di dominare le strutture di base della grammatica e di acquisire sufficiente confidenza anche nelle comunicazioni orali.

Si intende favorire la progressiva acquisizione del lessico e delle strutture grammaticali fondamentali in relazione a quattro abilità linguistiche: ascolto, conversazione, lettura e scrittura. Grammatica di base, tempi verbali, connettivi, costrutti base, pronomi, aggettivi, articoli, vocabolario di uso quotidiano.

## denominazione corso

## obiettivo

## contenuti

**Orientamento e ricerca attiva del lavoro**

Fornire informazioni sul mercato del lavoro locale, delle normative, dei servizi e delle strutture nel territorio. Rendere consapevoli i destinatari coinvolti delle possibilità di reinserimento nel lavoro in modo coerente con le proprie esperienze, competenze ed aspirazioni. Fornire gli strumenti per una ricerca attiva ed efficace del lavoro: promuovere sé stessi, stendere il proprio bilancio di competenze, individuare i canali per entrare in contatto con aziende ed enti, affrontare il colloquio.

La mappatura dei servizi nel territorio. Informazioni e normativa. Gli strumenti per la ricerca e la valutazione delle opportunità lavorative. Sperimentazione di ricerca attiva del lavoro: i canali per conoscere le opportunità lavorative. La stesura del “curriculum vitae” e della lettera di accompagnamento: forma e contenuti. La gestione del colloquio: cenni di psicologia della comunicazione, la comunicazione strategica, comunicazione verbale, non verbale e paraverbale, gestione dello stress, self marketing, tecniche di negoziazione e problem solving.

**Lettura della busta paga**

Strumenti per la lettura e la comprensione delle diverse voci presenti nei cedolini busta paga.

Le diverse e più comuni forme retributive. Caratteri generali della busta paga. Elementi costitutivi della parte economica del cedolino. Le voci costituenti la retribuzione: elementi fissi e parte variabile. Retribuzione lorda e imponibile contributivo. Ritenute fiscali e previdenziali. Assegni familiari, straordinari e trasferte. TFR. Normative.

**Diritti e doveri dei lavoratori**

Il corso mira a fornire ai partecipanti una conoscenza di base dei principali istituti di diritto del lavoro e di diritto sindacale per permettere loro di muoversi nel mondo del lavoro odierno in modo più consapevole.

La regolamentazione delle relazioni tra datore di lavoro e lavoratore. Il lavoro subordinato, parasubordinato e autonomo. Gli adempimenti preliminari alla costituzione del rapporto di lavoro. Le forme di contratto. Diritti e doveri del lavoratore: di retribuzione, di sindacato, di sciopero, previdenziale, patto di non concorrenza, rispetto dell'orario di lavoro, permessi, malattia, infortunio, ferie, diritto allo studio, maternità. Relazioni sindacali e CCNL. Gli istituti previdenziali. Le varie forme retributive. Obblighi e adempimenti del datore di lavoro. Cassa integrazione ordinaria e in deroga. Cessazione del rapporto di lavoro (dimissioni, licenziamento, mobilità, spetanze, TFR). Cenni di normativa di Diritto del Lavoro.

**denominazione corso**

**Tecniche di vendita e comunicazione**

**obiettivo**

Obiettivo del corso è far conoscere le tecniche di vendita e di comunicazione persuasiva per comprendere esattamente le esigenze dei clienti, produrre soluzioni adeguate per portare a termine con successo le trattative di vendita.

**contenuti**

Tecniche e procedure di accoglienza dei clienti, l'ascolto e la comprensione dei bisogni, i fondamenti della comunicazione, la comunicazione legata alla vendita, gestione del prezzo e degli sconti, gestione dei reclami. Introduzione ed elementi di comunicazione, come instaurare una relazione positiva con il cliente, comunicazione verbale, paraverbale e non verbale, tecniche di Istant Report, capire le priorità del cliente, gli obiettivi di vendita, incrementare la motivazione, le capacità e le convinzioni del venditore, analisi e trasformazione delle obiezioni, la chiusura della trattativa, tecniche di negoziazione.

**Comunicazione assertiva**

Migliorare le capacità comunicative e relazionali dei partecipanti sia all'interno della propria organizzazione sia rispetto al rapporto con la clientela.

La motivazione al miglioramento. La comunicazione e il comportamento assertivo. La comunicazione e il processo organizzativo. La comunicazione all'interno del gruppo di lavoro: comunicazione verbale e non verbale, i principali ostacoli comunicativi, metodi efficaci per comunicare in gruppo, la gestione delle riunioni, le situazioni di conflitto personali e nel gruppo o tra gruppi, la ricaduta sul clima e le relazioni all'interno dell'ambiente di lavoro.

**Diventare padroni del proprio tempo**

Fornire strumenti e metodologie per una gestione efficace del proprio tempo. Ottimizzare tempo ed energie per ridurre le tensioni e diminuire possibili cause di stress.

Il significato del tempo. La legge di Pareto. La matrice: attività e obiettivi. Identificare i "ladri di tempo" e attivare gli opportuni sistemi di difesa. Gli strumenti per pianificare ed organizzare il proprio lavoro. La gestione attiva degli imprevisti e delle urgenze.

**La gestione dello stress**

Capire le possibili cause e conseguenze dello stress nelle sue molteplici manifestazioni. Fornire strumenti ed indicare tecniche per prevenire, affrontare e risolvere le situazioni stressanti della vita lavorativa e privata.

Analisi del concetto di stress, i suoi fattori e sue manifestazioni: effetti fisici, emozionali, mentali e comportamentali. Autovalutazione del grado di stress personale. La gestione del tempo come rimedio allo stress.

## denominazione corso

**Strumenti per la comunicazione e Tecniche di ascolto**

## obiettivo

In questo corso si apprenderanno le fasi del processo di ascolto e come sia possibile includerle nel processo stesso per fare in modo che tutti ricevano lo stesso messaggio. Si apprenderà come porre le domande giuste per ottenere le informazioni necessarie e stimolare allo stesso tempo i punti di vista e le opinioni altrui.

## contenuti

Fondamenti di comunicazione: presupposti, basi del modello comunicativo, significato, congruenza e incongruenza. Tecniche di ascolto attivo, la capacità di ascoltare, gli obiettivi da perseguire, saper ascoltare e saper domandare. La comunicazione del linguaggio non verbale. Come ascoltare nella comunicazione con il cliente. Come difendersi dalla comunicazione persuasiva.

**Problem solving: creatività e metodo**

Risolvere i problemi e prendere decisioni sono due degli aspetti più importanti di qualsiasi lavoro. Questo corso è stato concepito per fornire i concetti fondamentali per un efficace metodo di problem solving, offrendo gli strumenti per affrontare i problemi sul lavoro, fornendo un fondamento sia pratico che concettuale ad un efficace problem solving.

Definizione e analisi di un problema. Strumenti d'indagine e creatività. Realtà oggettiva e soggettiva. Scomposizione del problema in problemi secondari e ponderazione delle sue componenti. Le asimmetrie informative e la teoria dei giochi. Ricerca e valutazione delle alternative. Il piano di attuazione. Risolvere è decidere. Ricerca delle risorse necessarie. Le tecniche di soluzione creativa. Affrontare le resistenze alle soluzioni. Decision making. Decision taking. Le aree di applicazione della creatività in azienda. Analisi dei risultati conseguiti.

**Ascoltare, influenzare e gestire situazioni difficili**

La capacità di comunicazione è indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi personali e lavorativi. Questo corso consentirà di scoprire i metodi per aumentare il proprio ascendente e la propria leadership mediante il miglioramento delle capacità di ascolto. Verranno fornite indicazioni sull'uso della comunicazione verbale per attenuare i conflitti, dare e ricevere feedback costruttivi e gestire errori verbali ed altre situazioni difficili o porvi riparo.

Tipi di conflitto. Gli atteggiamenti nelle diverse situazioni di conflitto. Tecniche e strategie per la gestione e la ricerca delle soluzioni dei conflitti. Il ruolo del leader. Il potere dell'umor.

**denominazione corso**

**obiettivo**

**contenuti**

**Le dinamiche di gruppo:  
creare un team vincente**

Acquisire la consapevolezza delle dinamiche e delle relazioni che si creano all'interno di un gruppo lavorativo e fornire gli strumenti per l'individuazione delle aree critiche e per rimuovere gli impedimenti alla realizzazione degli obiettivi.

Il concetto di gruppo. Il rapporto io e gruppo. Tipologie dei gruppi e ruoli al loro interno. Il gruppo nella dimensione sociologica e psicologica. La dinamica del gruppo: collaborazione e conflitto. Orientamento al compito, alla discussione, alla soluzione. Il processo decisionale.

**Comunicazione efficace  
per vendere e convincere**

Fornire ai partecipanti le nozioni fondamentali sulla comunicazione interpersonale e aziendale.

I principi della comunicazione, La comunicazione verbale e non verbale, i livelli della comunicazione, il Feedback, l'ascolto attivo, l'assertività, dinamiche interpersonali e comunicazione, dinamiche di gruppo, la comunicazione d'impresa, comunicazione interna ed esterna al contesto aziendale.

**Gestire la comunicazione  
telefonica**

Il corso è diretto ad accrescere la capacità di gestione delle conversazioni telefoniche, ad aumentare la capacità di comunicare efficacemente e di utilizzare al meglio il telefono come strumento di lavoro, al fine di incrementare la produttività e migliorare l'immagine aziendale.

I processi della comunicazione telefonica, le modalità di ascolto, la qualità di una buona voce telefonica, la gestione corretta delle telefonate, le responsabilità nella gestione della telefonata, il corretto approccio telefonico verso le diverse tipologie di clienti, la qualità del servizio telefonico, la gestione telefonica delle lamentele e dei reclami, degli aspetti emotivi nelle situazioni critiche e delle obiezioni.

**Elementi di strategia  
di marketing**

Sviluppare una strategia di marketing incisiva e ben documentata che garantisca successo ad un nuovo prodotto o servizio. Questo corso è progettato per aiutare a sviluppare una visione delle strategie di marketing e permettere di completare un piano efficace.

Principi di marketing. Redditività strategica. Come i costi condizionano le strategie.

area tematica  
**Amministrazione e contabilità**

denominazione corso

**Elementi di contabilità  
(Corso base)**

obiettivo

Il corso si propone di fornire i primi concetti basilari relativi alla conoscenza dei documenti contabili ed alla tenuta della contabilità aziendale, nonché di fornire una conoscenza minimale del processo contabile, le sue implicazioni e le principali scadenze.

contenuti

Elementi di contabilità. Analisi di documenti specifici: i documenti Iva, i documenti contabili relativi ai rapporti di lavoro; i documenti bancari. Scritture contabili elementari: prima nota; la tenuta dei conti cassa, banca, effetti, clienti, fornitori, debiti e crediti. I registri Iva. Elementi relativi alle scadenze e dichiarazioni fiscali.

**Elementi di contabilità  
(Corso intermedio)**

Il corso si propone di fornire i fondamenti della contabilità ordinaria fino alla lettura ragionata di una situazione contabile.

Elementi di contabilità. Sistema di registrazione con il metodo della partita doppia. Classificazione e funzionamento dei conti. Le scritture contabili elementari e complesse. Dalla prima nota alla contabilità: la registrazione di acquisti, vendite, dei costi, della regolazione di crediti e debiti. Il bilancio di verifica e le situazioni contabili.

**Elementi di contabilità  
(Corso avanzato)**

Il corso si propone di approfondire le conoscenze in materia contabile sino alla lettura ragionata di un bilancio di esercizio.

I concetti di reddito e capitale. La competenza economica. Dalla prima nota alla contabilità: la registrazione di acquisti, vendite, dei costi, della regolazione di crediti e debiti (la liquidazione dell'Iva, le scritture relative al personale dipendente, le componenti straordinarie positive e negative di reddito). Le scritture di assestamento: ammortamento, rettifica ed integrazione. Il bilancio di verifica e il bilancio di esercizio. Le operazioni di chiusura e riapertura dei conti.

area tematica  
**Qualità**

**Cultura della qualità in azienda**

Fornire ai partecipanti le conoscenze teoriche e pratiche per l'integrazione del loro ruolo nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità.

Fondamenti culturali della qualità in azienda. Obiettivi della qualità: la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo. Non conformità e cenni su azioni correttive e azioni preventive. La gestione documentale: manuale, procedure e istruzioni operative, modelli. Validità e revisione dei documenti. Il cliente al centro del sistema: metodi di misurazione della soddisfazione del cliente.

# Formazione ammortizzatori sociali

## Sedi Irecoop Veneto

### PADOVA

**Irecoop Veneto** Via Savelli, 128 - 35129 Padova

**T.** 049.8076143 - **F.** 049.8076136 - **@** irecoop.lavoro@irecoop.veneto.it - **W.** www.irecoop.veneto.it

**c/o Consorzio Cooperative Sociali CCS** Via Einaudi, 62 - 35030 Saccolongo (PD)

**T.** 049.8056064 - 347.1525674 - **F.** 049.8055624 - **@** lavoro.padova@reteccs.org - **W.** www.reteccs.org

### TREVISO

**c/o Consorzio Prov. Intesa Soc. Coop.** Via C. Marchesi, 7 - 31057 Silea (TV)

**T.** 0422.918824 - **F.** 0422.911117 - **@** amministrazione@intesaconsorzio.it - **W.** www.intesaconsorzio.it

### BELLUNO

**c/o Cooperativa Soc. Le Valli** Località Z.I. Villanova, 14/R - 32013 Longarone (BL)

**T.** 0437.950165 - **F.** 0437.940959 - **@** info@consorziosacs.it - **W.** www.consorziosacs.it

### VENEZIA

**c/o Cooperativa Titoli minori** Calle Seminario, 740 - 30015 Chioggia (VE)

**T.** 335.7099121 - 366.6807100 - **F.** 0426.51297 - **@** lavoro.veneziam@reteccs.org - **W.** www.reteccs.org

**c/o Cooperativa Soc. Emmanuel** Via Cavour, 18 - 30014 Cavarzere (VE)

**T.** 335.7099121 - 366.6807100 - **F.** 0426.51297 - **@** lavoro.veneziam@reteccs.org - **W.** www.reteccs.org

### VERONA

**c/o Cooperativa Soc. Officina dell'AIAS** Viale Sicilia, 69 - 37138 Verona

**T.** 045.576507 - **F.** 045.8194706 - **@** formazione.lavoro@aia-verona.it

### ROVIGO

**c/o Cooperativa Soc. Progetto 81** Via A. De Polzer, 2 - 45100 Rovigo

**T.** 0425.411323 - **F.** 0425.35880 - **@** prog.sociale@progetto81.it - **W.** www.progetto81.it

### VICENZA

**c/o Cooperativa Primavera 85** Via Tiepolo, 29 - 36050 Sovizzo (VI)

**T.** 0444.551837 - **F.** 0444.378057 - **@** vicenza@irecoop.veneto.it

# Formazione ammortizzatori sociali

In collaborazione con:



**Amani.it S.r.l.** Via San Crispino, 114 - 35129 Padova  
T. 049.772583 - F. 049.772598 - @ info@amani.it - W. www.amani.it



**Aura Cooperativa Sociale** Viale Europa 37/B - 35020 Tribano (PD)  
T. 049.5342550 - F. 049.7964836 - @ serviziolavoro@auracs.org - W. www.auracs.org



**Città Solare Società Cooperativa** Via San Pio X, 9 - 35010 Santa Giustina in Colle (PD)  
T. 049.8808014 - F. 049.8826053 - @ info@cittasolare.org - W. www.cittasolare.org



**Coges Società Cooperativa Sociale** Viale San Marco, 172 - 30174 Mestre (VE)  
T. 041.5316403 - F. 041.5322415 - @ serviziallavoro@cogescoop.it - W. www.cogescoop.it



**GIF Società Cooperativa** Via degli alpini, 28/5 - 31046 Oderzo (TV)  
T. 0422.717488 - F. 0422.816036 - @ info@gifonline.com - W. www.gifonline.com



**Idea Agenzia per il Lavoro S.c.s** Via Del Commissario 42 - 35124 Padova  
T. 049.8808014 - F. 049.8826053 - @ padova@ideaagenziaiperillavoro.it - W. www.ideaagenziaiperillavoro.it



**Insieme Cooperativa Sociale** Via Valpantena, 109/C - Via Colonia Orfani di Guerra, 2 - 37142 Quinto di Valpantena (VR)  
T. 045.8650538 - F. 045.8650654 - @ info@coopinsieme.it - W. www.coopinsieme.it



**Manpower S.p.a.**  
T. 06.83077304 - F. 06.83077115 - @ formazionebandipubblici@manpower.it - W. www.manpower.it



**Nuovo Villaggio Società Cooperativa Sociale** Via del Commissario, 42 - 35124 Padova  
T. 049.8808014 - F. 049.8826053 - @ servizi@nuovovillaggio.org - W. www.nuovovillaggio.org



**Orion Società Cooperativa Sociale** Contrà P. San Biagio, 45 - Piazzale Giusti, 23 - 36100 Vicenza  
T. 0444.323766 - F. 0444.8031159 - @ info@orioncooperativa.org - W. www.orioncooperativa.org



**Prisma Servizi Cooperativa Sociale** Via Ulloa, 5 - 30175 Marghera (VE)  
T. 041.5382637 - F. 041.5490233 - @ formazione@prismaservizi.it - W. www.prismaservizi.it



**Irecoop**  **Veneto**  
*Istituto Regionale per l'Educazione e Studi Cooperativi*

Via Savelli, 128 - 35129 Padova  
Tel. 049 8076143 - Fax 049 8076136  
E-mail: [irecoop.lavoro@irecoop.veneto.it](mailto:irecoop.lavoro@irecoop.veneto.it)  
Web: [www.irecoop.veneto.it](http://www.irecoop.veneto.it)