



BUSINESS SKILL

GESTIONE DEL SERVIZIO

Attraversare indenni il processo di cambiamento

A CHI SI RIVOLGE

Manager, supervisori e formatori

OBIETTIVI

Considera la differenza tra un gruppo di persone che suonano contemporaneamente uno strumento e la **MAGIA** di un'orchestra sinfonica di talento! Immagina di sentire suonare il tuo team di servizio con la stessa magia! La trasformazione è rischiosa. Il cambiamento è una sfida. Scopri esattamente come creare i cambiamenti necessari e guidarli con abilità e precisione. Evita le trappole e riconosci le misteriose richieste per trasformare con successo il tuo team di servizio in una vera orchestra! Acquisisci la capacità di rimanere in pista e di raggiungere continuamente il giusto slancio, attraverso tutto il processo di cambiamento. Ma l'aspetto ancora più importante di tutto ciò è che riuscirai a comprendere la psicologia del cambiamento e le relative ripercussioni su di te, il tuo team e l'azienda.

CONTENUTI

- La natura del cambiamento
- identificare le caratteristiche di base della natura del cambiamento
- riconoscere le situazioni fondamentali che contribuiscono all'importanza del cambiamento
- definire i livelli di tensione che portano al desiderio di controllo
- definire i metodi per suscitare l'interesse e il coinvolgimento del team
- definire i motori guida del cambiamento.
- Il cambiamento di successo
- comprendere l'importanza di riconoscere le possibili trappole nel corso dell'esperienza del cambiamento
- riconoscere gli errori di altre aziende che hanno limitato il successo degli sforzi per il cambiamento
- riconoscere gli errori di altre aziende che limitano il potenziale di successo del cambiamento

TEST INTERMEDI

Al termine di ogni modulo saranno sottoposti test di valutazione di apprendimento della sezione appena conclusa.

SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso all'ottenimento di un punteggio pari all'80% di media tra la visualizzazione di tutti i moduli, i test intermedi e la verifica dell'apprendimento.

CERTIFICAZIONE

La certificazione è a carico dell'Ente di Formazione che eroga i corsi.

I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempo e costi
- Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali, utilizzabile in modalità strutturata o semi-strutturata
- Accessibilità ovunque e in ogni momento
- Possibilità di rivedere le lezioni anche dopo aver terminato il corso



DURATA

4 ore

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE

courseware multimediale



FRUIZIONE

6 mesi



CODICE CORSO

0SAL955



REQUISITI

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer 8.0 o Firefox 7.0 o superiori

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java