



## **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