

## ***Voucher formativi per i lavoratori delle imprese aderenti a For.Te.***



[www.iscomerformazione.it](http://www.iscomerformazione.it)

**ISCOM E.R.**  
**Via Tiarini, 22 - 40129 Bologna**  
**Tel.: +39 051.4150611 e-mail: [info@iscomer.it](mailto:info@iscomer.it)**

## Catalogo formativo

### Area Lingue straniere

<b>GENERAL ENGLISH INTENSIVE COURSE</b> (con soggiorno a Dublino)		Codice CF_1135_I_2015
<b>Destinatari</b>	Dipendenti del settore commercio, turismo e servizi che intendono incrementare la loro conoscenza della lingua inglese.	
<b>Obiettivi</b>	Migliorare le competenze nell'utilizzo quotidiano della lingua inglese, con particolare attenzione alla conversazione e alla comprensione.	
<b>Contenuti</b>	Grammar and use of language; speaking and listening skills; group conversation; business english and specialized topics.	
<b>Moduli</b>	Socializzazione, follow up e refresh (8 ore); Intensive English Course (32 ore).	
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 2 edizioni a BOLOGNA – Via Tiarini, 22 + Emerald Cultural Institute di Dublino – Periodi: dal 02/05/2017 al 20/05/2017 e dal 26/06/2017 al 15/07/2017 - 2 edizioni a RAVENNA – Via di Roma, 102 + Emerald Cultural Institute di Dublino – Periodi: dal 02/05/2017 al 20/05/2017 e dal 02/10/2017 al 20/10/2017	
<b>Durata</b>	40 ore, di cui 32 residenziali presso l' <i>Emerald Cultural Institute</i> di Dublino	
<b>Valore voucher</b>	€ 2.000,00	
<b>Certificazione</b>	attestato di frequenza	

<b>INGLESE PROFESSIONALE PER ESPRIMERSI CORRETTAMENTE NEL CONTESTO DI LAVORO</b>		Codice CF_1220_I_2015
<b>Destinatari</b>	Dipendenti del settore commercio, turismo e servizi che intendono incrementare la loro conoscenza della lingua inglese.	
<b>Obiettivi</b>	Interagire, con un certo grado di scioltezza, spontaneità e precisione terminologica, in conversazioni (orali) e comunicazioni (scritte) relative ad argomenti ordinari e straordinari nell'ambito professionale	
<b>Contenuti</b>	Lessico e comunicazione orale -apprendimento e uso dei vocaboli inglesi nelle conversazioni - La lettura - conoscenza della lingua inglese scritta - L'ascolto-comprensione della lingua inglese parlata - Telefonate, riunioni, presentazione della propria azienda e della propria attività - Comunicazione con clienti e colleghi sviluppo delle abilità di comunicazione in inglese settore lavorativo aziendale, per arricchire il vocabolario e sviluppare le abilità di comunicazione (leggere, scrivere, parlare e ascoltare) - Corrispondenze e relazioni studio di come gestire la corrispondenza (leggere e scrivere e-mail, i report e altra corrispondenza.) - Accoglienza del cliente; conferma, anticipo o posticipo di un appuntamento; prenotazione di un servizio(hotel, aereo, taxi,&) iscrizione a fiere, prenotazione Stand, offerte commerciali e ordini.	
<b>Moduli</b>	Comunicazione e traduzione in lingua inglese (36 ore) Esprimersi correttamente in lingua inglese nel contesto di lavoro (24 ore)	
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	2 edizioni a MODENA – Via Piave, 125– Periodi: dal 05/04/2017 al 03/10/2017 e dal 05/09/2017 al 20/12/2017	
<b>Durata</b>	60 ore	
<b>Valore voucher</b>	€ 1.980,00	
<b>Certificazione</b>	attestato di frequenza	

<b>COMUNICARE IN LINGUA INGLESE</b>		Codice CF_1007_I_2015
<b>Destinatari</b>	Il corso è destinato a lavoratori di tutti i settori che vogliono approfondire le conoscenze della lingua inglese per operare al meglio con l'esterno all'interno della propria realtà aziendale	
<b>Obiettivi</b>	Migliorare le capacità dei dipendenti di gestire il cliente straniero in lingua inglese.	
<b>Contenuti</b>	Grammatica, lessico e comunicazione orale-apprendimento e uso dei vocaboli inglesi nelle conversazioni, la lettura, l'ascolto, listening and comprehension, telefonate, riunioni, presentazione, accoglienza del cliente.	
<b>Moduli</b>	MODULO 1 – STRUMENTI DI BASE (12 ore) MODULO 2 – INGLESE OPERATIVO (28 ore)	
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 6 edizioni a CESENA – Via G. Bruno 118 – nei periodi: dal 07/02/2017 al 23/03/2017; dal 04/04/2017 al 22/05/2017; dal 16/05/2017 al 06/07/2017; dal 07/09/2017 al 26/10/2017; dal 30/10/2017 al 20/12/2017; dal 20/11/2017 al 24/01/2018	
<b>Durata</b>	40 ore	
<b>Valore voucher</b>	€ 2.000,00	
<b>Certificazione</b>	Attestato di frequenza, dichiarazione delle competenze. A ciascun corsista verrà fornito un Libretto che terrà traccia dell'intero percorso e offrirà riconoscimenti delle competenze raggiunte.	

## Area Food and beverage

<b>LE NUOVE FRONTIERE DEL GUSTO</b>		Codice CF_1125_I_2015
<b>Destinatari</b>	Dipendenti di aziende che operano nel settore food and beverage (ristoranti, alberghi, ecc.).	
<b>Obiettivi</b>	Approfondire conoscenze e competenze degli addetti al settore food and beverage con ciò che deriva dalle tendenze contemporanee più importanti in materia.	
<b>Contenuti</b>	frutta e verdura a Km 0; cibi etici, biologici e biodinamici; produzione in proprio e in outsourcing; le micro-produzioni di nicchia per valorizzare la ristorazione; marketing del gusto; mise en place; finger food; happy hour; fruits games; i principi alla base delle cucine vegetariana e vegana; cucina sudamericana.	
<b>Moduli</b>	Estetica del gusto (5 ore); Etica del gusto (5 ore); Cucina etnica - sudamericana (5 ore); Cucina vegetariana e vegana (5 ore).	
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 1 edizione a RIMINI – Viale Italia, 9/11 – Periodo: dal 02/11/2017 al 30/11/2017 - 1 edizione a REGGIO EMILIA – Viale Timavo, 43 – Periodo: dal 13/03/2017 – 14/04/2017 - 1 edizione a PIACENZA – Via Giuseppe Badiaschi, 3 – Periodo: dal 01/03/2017 al 14/04/2017 - 1 edizione a RAVENNA – Via del Pino, 102/104 – Periodo: dal 15/09/2017 al 15/11/2017	
<b>Durata</b>	20 ore	
<b>Valore voucher</b>	€ 1.000,00	
<b>Certificazione</b>	attestato di frequenza	

<b>PROFESSIONE BARMAN</b>		Codice CF_1115_I_2015
<b>Destinatari</b>	Operatori di strutture turistico ricettive, pubblici esercizi, che necessitano di implementare le proprie competenze teoriche e pratiche dietro al bancone del bar.	
<b>Obiettivi</b>	Il percorso mira a creare una maggiore professionalità degli operatori che giornalmente sono	

	dietro al bancone, fornendo conoscenze e tecniche che ne valorizzino l'operato e la persona stessa.
Contenuti	Bartending: differenze tra stile classico e flair bartending system. Chi è il barman. L'organizzazione del banco bar e l'utilizzo degli strumenti di erogazione Tecniche di preparazione. Mix Molecolari. Premix di frutta fresca, utilizzo della frutta surgelata, e dei premix industriali di frutta. Decorazioni, con frutta fresca, verdura, oggettistica. Accoglienza e fidelizzazione del cliente. Qualità del prodotto. Professionalità e regola comportamentali. Analisi sui costi di produzione dei cocktail. Organizzazione e allestimento del banco bar e della postazione.
Moduli	Modulo 1: BARTENDING (24 ore) Modulo 2: ANALISI DEI COSTI E ORGANIZZAZIONE DEL BAR (6 ore)
Edizioni, sedi e periodi di svolgimento	- 6 edizioni a CESENA – Via G. Bruno 118 – nei periodi: dal 13/02/2017 al 13/04/2017; dal 20/04/2017 al 15/06/2017; dal 29/05/2017 al 13/07/2017; dal 28/09/2017 al 16/11/2017; dal 10/10/2017 al 30/11/2017; dal 08/11/2017 al 20/12/2017
Durata	30 ore
Valore voucher	<b>€ 1.500,00</b>
Certificazione	Attestato di frequenza, dichiarazione delle competenze. A ciascun corsista verrà fornito un Libretto che terrà traccia dell'intero percorso e offrirà riconoscimenti delle competenze raggiunte.

<b>LA VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI E DELLA CUCINA DEL TERRITORIO</b>		Codice CF_1215_I_2015
Destinatari	Dipendenti di aziende che operano nel settore food and beverage (ristoranti, alberghi, ecc.).	
Obiettivi	valorizzare le ricette della tradizione e impiegare i prodotti del territorio all'interno della propria proposta enogastronomica; i partecipanti avranno l'occasione di mettere "le mani in pasta" e di sperimentare l'utilizzo dei prodotti gastronomici suggeriti, declinati in ricette che lo chef presenterà all'interno del laboratorio di cucina di Modena con Gusto	
Contenuti	Materie prime locali: stagionalità, valori nutrizionali, metabolici; i piatti locali; i vini locali; abbinamenti eno-gastronomici equilibrati e di stagione; concetti alla base dell'alimentazione Bio-Prodotti Agroalimentari Tipici: I prodotti tipici dell'Emilia Romagna, Prodotto Tipico, Prodotto Locale, Strumenti distintivi (Consorzi, Marchi DOP e IGP, iter di registrazione, la regolamentazione Europea, benefici e limiti); la cucina del territorio: menù quotidiano: criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù; preparazione dei piatti, modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti.	
Moduli	Laboratorio di cucina sui piatti della tradizione locale (26 ore) I prodotti del territorio (24 ore)	
Edizioni, sedi e periodi di svolgimento	2 edizioni a MODENA – Via Piave, 125– Periodi: dal 06/03/2017 al 18/12/2017 e dal 08/05/2017 al 19/12/2017	
Durata	50 ore	
Valore voucher	<b>€ 2.000,00</b>	
Certificazione	attestato di frequenza	

## Area Marketing e sviluppo delle abilità personali

<b>INTERNET, SOCIAL MEDIA E MOBILE PER LA CORPORATE COMMUNICATION E IL MARKETING AZIENDALE</b>	
Codice CF_1147_I_2015	
<b>Destinatari</b>	Dipendenti del settore commercio, turismo e servizi
<b>Obiettivi</b>	Il corso intende focalizzare l'attenzione sui canali web e social media e tutti quegli strumenti di carattere digitale che consentono di aumentare le vendite, migliorare l'efficacia delle azioni di marketing, ridurre costi e fornire nuovi servizi. Inoltre il percorso intende sensibilizzare i partecipanti sull'importanza di diventare parte di una community allargata di specialisti appassionati di Digital e Social Media con i quali potere instaurare confronti, sviluppare progetti e iniziative, scambiare esperienze, segnalare nuove interessanti opportunità di business.
<b>Contenuti</b>	Web 2.0: accesso, partecipazione, condivisione, relazione -User generated contents, peer production, coda lunga -Cenni sui CMS -I blog -I social network: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube -Social media, cross-medialità e codici QR - Il circolo virtuoso del consumatore online - Strategie di integrazione tra media online e offline -La gestione delle relazioni online come fattore critico di successo per il marketing; Cosa possono fare le aziende con i social media: brand, prodotti, eventi, servizi -Social media e attività di marketing territoriale -Gli strumenti per l'analisi del posizionamento online della propria azienda e dei competitor:-Google-La road map del social profile management -Il social profile management messo in pratica-Come comunicare sui social media: la creazione di messaggi virali -Creare e coltivare community online -Tecniche per la creazione e la gestione dei profili sociali: Facebook, Twitter, YouTube -Servizi di Crossposting - Insights e metriche di valutazione dei social media: dal ROI al Sentiment -E-commerce
<b>Moduli</b>	Gli ambienti del marketing digitale e gli strumenti a disposizione dell'impresa (16 ore) Strategie di e-commerce: progettare e gestire un e-commerce di successo (18 ore) Social media marketing e mobile: la realizzazione di una strategia di comunicazione operativa (16 ore)
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 2 edizioni a MODENA – Via Piave,125 Modena– Periodo: dal 15/03/2017 al 15/06/2017 e dal 09/05/2017 al 28/07/2017
<b>Durata</b>	50 ore
<b>Valore voucher</b>	€ 2.000,00
<b>Certificazione</b>	attestato di frequenza

<b>COMUNICAZIONE EFFICACE, TECNICHE DI VENDITA ED ORIENTAMENTO AL CLIENTE</b>	
Codice CF_1218_I_2015	
<b>Destinatari</b>	Dipendenti del settore commercio, turismo e servizi
<b>Obiettivi</b>	analizzare l'importanza della centralità del Cliente come fattore critico del successo aziendale; passare da una semplice dichiarazione di intenti ad un vero e proprio piano d'azione incentrato sul Cliente; diffondere a tutti i livelli aziendali la cultura del servizio al Cliente e della sua fidelizzazione.
<b>Contenuti</b>	La soddisfazione del Cliente come insuperabile vantaggio competitivo; creare una visione ed un orientamento al cliente all'interno dell'azienda; la piramide rovesciata: il Cliente ai vertici dell'organizzazione gerarchica; l'analisi costi / benefici della soddisfazione del Cliente; profit impact marketing strategy (PIMS): alcuni dati per riflettere sull'impatto della Customer Satisfaction sui bilanci aziendali; differenziarsi dalla concorrenza attraverso il servizio al Cliente; ascoltare la voce del Cliente; fatti, non parole; il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione del Cliente;

	L'analisi dei fattori critici di soddisfazione del Cliente.
<b>Moduli</b>	Strategia di vendita e gestione del cliente: strumenti e tecniche avanzate(26 ore) Ottimizzare la capacità di relazione con il cliente interno ed esterno (24 ore)
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 2 edizioni a MODENA – Via Piave,125 Modena– Periodo: dal 13/03/2017 al 12/07/2017 e dal 13/09/2017 al 19/12/2017
<b>Durata</b>	50 ore
<b>Valore voucher</b>	€ 2.000,00
<b>Certificazione</b>	attestato di frequenza

<b>COMUNICAZIONE EFFICACE</b>		Codice CF_1122_I_2015
<b>Destinatari</b>	Il corso è rivolto a lavoratori di vari settori che vogliono migliorare le proprie capacità comunicative e di relazione attraverso l'ascolto e la comprensione dei fabbisogni.	
<b>Obiettivi</b>	La comunicazione efficace è quello stile di comunicazione che riesce a trasmettere all'altro esattamente ciò che desideriamo. Il corso mira a fornire le competenze per scegliere le parole giuste; modulare la voce; gesticolare correttamente, gestire l'ansia, entrare in empatia con l'interlocutore.	
<b>Contenuti</b>	Comunicazione verbale: consapevolezza comunicativa. Comunicazione non verbale :una chiave di lettura per le intenzioni e la personalità	
<b>Moduli</b>	MODULO 1 - COMUNICAZIONE VERBALE (20 ore) MODULO 2 – COMUNICAZIONE NON VERBALE(20 ore)	
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 6 edizioni a CESENA – Via G. Bruno 118 – nei periodi: dal 02/02/2017 al 20/03/2017; dal 04/04/2017 al 31/05/2017; dal 05/06/2017 al 26/07/2017; dal 11/09/2017 al 31/10/2017; dal 06/11/2017 al 21/12/2017; dal 25/09/2017 al 16/11/2017	
<b>Durata</b>	40 ore	
<b>Valore voucher</b>	€ 2.000,00	
<b>Certificazione</b>	Attestato di frequenza, dichiarazione delle competenze. A ciascun corsista verrà fornito un Libretto che terrà traccia dell'intero percorso e offrirà riconoscimenti delle competenze raggiunte.	

<b>AGGIORNAMENTO TECNICO-COMMERCIALE E MOTIVAZIONALE DEL PERSONALE DI AGENZIA</b>		Codice CF_1157_I_2015
<b>Destinatari</b>	Dipendenti di agenzie assicurative.	
<b>Obiettivi</b>	Fornire ai partecipanti gli strumenti necessari a leggere la complessità dei cambiamenti in atto e acquisire le giuste abilità, competenze, sensibilità e strategie per affrontarli al meglio.	
<b>Contenuti</b>	Processi aziendali; ruoli chiave e leadership; valorizzazione del capitale umano; la motivazione del personale; formazione commerciale e tecniche di vendita; novità normative e tecniche del settore.	
<b>Moduli</b>	Le novità introdotte dalla normativa IVASS (8 ore); Formazione tecnico-commerciale per il settore assicurativo (16 ore); Tecniche di vendita e marketing nel settore assicurativo (8 ore); Organizzazione aziendale, ruoli, leadership e motivazione (8 ore).	
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 1 edizione a RIMINI – Viale Italia, 9/11 – Periodo: dal 02/11/2017 al 15/12/2017 - 1 edizione a REGGIO EMILIA – Viale Timavo, 43 – Periodo: dal 02/05/2017 – 16/06/2017 - 1 edizione a RAVENNA – Via di Roma, 102 – Periodo: dal 01/03/2017 al 15/05/2017 (16 ore) e dal	

	15/09/2017 al 30/01/2018 (24 ore) - 1 edizione a LUGO (RA) – Via Acquacalda, 29 – Periodo: dal 01/03/2017 al 15/05/2017 (16 ore) e dal 15/09/2017 al 30/01/2018 (24 ore)
<b>Durata</b>	40 ore
<b>Valore voucher</b>	€ 2.000,00
<b>Certificazione</b>	attestato di frequenza

## Area Informatica

<b>IL PACCHETTO OFFICE</b>		Codice CF_1120_I_2015
<b>Destinatari</b>	Il corso è destinato a lavoratori di tutti i settori che vogliono approfondire le conoscenze sul pacchetto Office che spesso viene utilizzato in modo empirico e senza conoscerne le potenzialità.	
<b>Obiettivi</b>	Fornire ai partecipanti le nozioni per poter utilizzare internet ed il pacchetto office (Word, Power Point, Excel, Publisher, Access) a livello avanzato.	
<b>Contenuti</b>	Word, Excel, Access, Power Point, Publisher Photoshop, Illustrator , Indesign Internet e posta elettronica: dominio. Browser, sicurezza on line, e-mail.	
<b>Moduli</b>	MOD 1-IL SISTEMA DI VIDEOSCRITTURA (8 ore) MOD 2-SISTEMI DI CALCOLO (16 ore) MOD 3-PRESENTAZIONI E GRAFICA( 8 ore) MOD4-INTERNET E POSTA ELETTRONICA (8 ore)	
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 6 edizioni a CESENA – Via G. Bruno 118 – nei periodi: dal 26/01/2017 al 22/03/2017; dal 03/04/2017 al 31/05/2017; dal 06/06/2017 al 20/07/2017; dal 05/09/2017 al 19/10/2017; dal 23/10/2017 al 13/12/2017; dal 18/09/2017 al 06/11/2017	
<b>Durata</b>	40 ore	
<b>Valore voucher</b>	€ 2000,00	
<b>Certificazione</b>	Attestato di frequenza, dichiarazione delle competenze. A ciascun corsista verrà fornito un Libretto che terrà traccia dell'intero percorso e offrirà riconoscimenti delle competenze raggiunte.	

## Area Salute e sicurezza sul lavoro

<b>CORSO DIRIGENTI</b>		Codice CF_1123_I_2015
<b>Destinatari</b>	Il corso è rivolto a Dirigenti aziendali nominati quali responsabili della gestione e controllo della Sicurezza, così come definiti dall'art.2, comma 1, lett. d) del D.Lgs.81/08.	
<b>Obiettivi</b>	Il corso di formazione per dirigenti, così definiti dall'art. 2 comma 1 dlgs 81/08, secondo il Nuovo Accordo Stato Regioni, intende fornire la formazione al personale che ricopre ruoli di dirigente, in accordo con i contenuti previsti dall'Accordo stesso.	
<b>Contenuti</b>	Il sistema legislativo in materia di sicurezza dei lavoratori. Gli organi di vigilanza e le procedure ispettive. I soggetti del sistema di prevenzione aziendale. Delega di funzioni; la responsabilità civile e penale e la tutela assicurativa; la responsabilità amministrativa. I modelli di organizzazione e di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Gestione della documentazione tecnica amministrativa Obblighi connessi ai contratti di appalto o d'opera o di somministrazione. Organizzazione della	

	prevenzione incendi, primo soccorso e gestione delle emergenze. Organizzazione ed esercizio della funzione di vigilanza delle attività lavorative. Il rischio da stress lavoro correlato. Rischio ricollegabile alle differenze di genere, età, provenienza da altri paesi, tipologia contrattuale. Il rischio da interferenze e lavori in appalto. Misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione. Considerazione degli infortuni mancati. I DPI. La sorveglianza sanitaria Competenze relazionali e consapevolezza del ruolo. Importanza dell'informazione, della formazione e dell'addestramento. Tecniche di comunicazione. Lavoro di gruppo e gestione dei conflitti. Consultazione e partecipazione degli RLS. Natura, funzioni e modalità di nomina o di elezione degli RLS
Moduli	Modulo 1 : CORSO DIRIGENTI (16 ore)
Edizioni, sedi e periodi di svolgimento	- 6 edizioni a CESENA – Via G. Bruno 118 – nei periodi: dal 16/02/2017 al 28/02/2017; dal 14/03/2017 al 30/03/2017; dal 20/04/2017 al 11/05/2017; dal 13/06/2017 al 22/06/2017; dal 03/10/2017 al 19/10/2017; dal 14/11/2017 al 07/12/2017
Durata	16 ore
Valore voucher	€ 800,00
Certificazione	Attestato di frequenza, dichiarazione delle competenze. A ciascun corsista verrà fornito un Libretto che terrà traccia dell'intero percorso e offrirà riconoscimenti delle competenze raggiunte.

## Area Formazione in sanità

<b>PILLOLE FORMATIVE PER LA FARMACIA</b>		Codice CF_1171_I_2015
<b>Destinatari</b>	Farmacisti territoriali collaboratori di farmacia privata.	
<b>Obiettivi</b>	Approfondire le competenze dei partecipanti circa la gestione dell'organizzazione interna del punto vendita farmacia.	
<b>Contenuti</b>	Lavorare in team; problem solving; l'esposizione dell'assortimento; gestione manageriale del punto vendita; sistema mercato-prodotti-personale; dati di settore; pricing; tecniche di comunicazione; gestione del cliente difficile.	
<b>Moduli</b>	La farmacia orientata ai bisogni di salute dei clienti (anche quello difficile). La gestione delle obiezioni (4 ore); Le regole del lavoro in team (4 ore); La farmacia: un'azienda speciale (4 ore); Il prezzo dei prodotti commerciali: tutto ciò che ruota attorno a questo numero (4 ore); Valorizzare lo spazio del punto vendita (4 ore).	
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	1 edizione a BOLOGNA – Via Tiarini, 22 – Periodo: dal 01/03/2017 al 31/12/2017	
<b>Durata</b>	20 ore	
<b>Valore voucher</b>	€ 1.000,00	
<b>Certificazione</b>	attestato di frequenza	

## **L'ARTE DI COMUNICARE E VENDERE IN FARMACIA: PRENDERSI CURA DEL CLIENTE PERSONALIZZANDO LE PROPOSTE ATTRAVERSO UN "PACCHETTO TRATTAMENTO SALUTE"**

Codice CF\_1157\_I\_2015

<b>Destinatari</b>	Farmacisti territoriali collaboratori di farmacia privata.
<b>Obiettivi</b>	fornire ai partecipanti le competenze per migliorare la vendita assistita e la comunicazione con i clienti.
<b>Contenuti</b>	il riconoscimento dei bisogni del cliente; schemi complementari al bisogno primario del cliente (ricetta, problema, richiesta di prodotto e/o servizio); la prevenzione (stili di vita); le competenze comunicative nella relazione con il cliente; le rappresentazioni sociali della salute e della malattia.
<b>Moduli</b>	Modulo 1. Vendita. Il metodo: la proposta del trattamento completo partendo dalla richiesta del cliente (4 ore); Modulo 2. Personalizzare la vendita a 360 gradi (8 ore); Modulo 3. La farmacia come luogo di promozione della salute e del benessere (8 ore); Modulo 4. Follow up (4 ore).
<b>Edizioni, sedi e periodi di svolgimento</b>	- 1 edizione a BOLOGNA – Via Tiarini, 22 (solo moduli 1, 2, 4) – Periodo: dal 20/03/2017 al 30/05/2017 - 1 edizione a LUGO (RA) – Via Acquacalda, 29 (solo modulo 3) – Periodo: dal 01/09/2017 al 30/01/2018
<b>Durata</b>	24 ore
<b>Valore voucher</b>	<b>€ 1.200,00</b>
<b>Certificazione</b>	attestato di frequenza