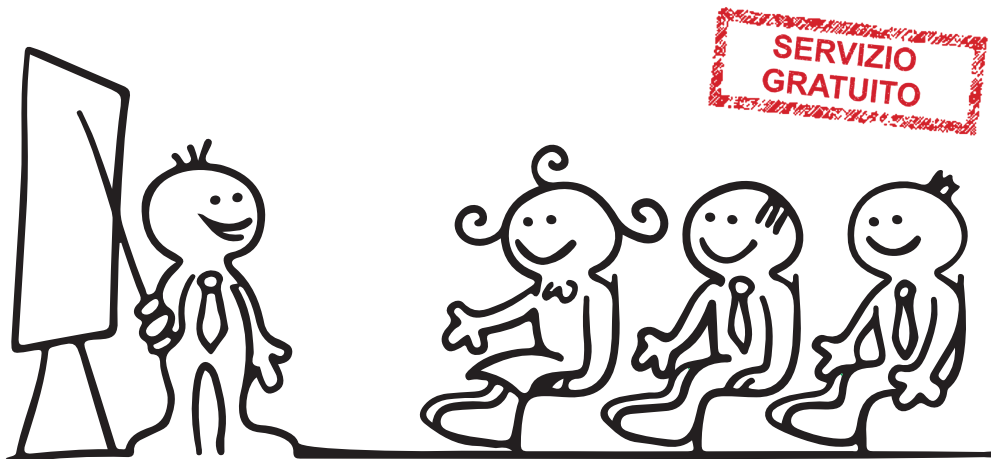




ENTE BILATERALE TERZIARIO



CORSI DI FORMAZIONE 2024

# COS'È L'ENTE BILATERALE TERZIARIO SAVONA?

L'Ente Bilaterale Territoriale del Terziario di Savona è un'associazione non riconosciuta che non persegue finalità di lucro.

È costituito, ai sensi dell'articolo 20 del C.C.N.L. terziario 2015, su iniziativa della Confcommercio e della FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL e UILTuCS-UIL.

L'Ente Bilaterale Territoriale del Terziario di Savona è:

- l'emanazione territoriale dell'Ente Bilaterale Nazionale - [www.ebinter.it](http://www.ebinter.it);
- una struttura unitaria per tutto il comparto del terziario, distribuzione e servizi;
- l'espressione delle parti firmatarie del C.C.N.L., pariteticamente costituito sul territorio savonese dalle organizzazioni datoriali di categoria e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori del settore;
- una struttura organizzata per dare risposte alle diverse esigenze delle imprese e dei lavoratori, attraverso molteplici attività di servizio;
- rappresenta un sistema di relazioni sindacali innovativo che, pur non interferendo sulla libertà e sull'autonomia delle parti esalta l'attività negoziale;
- un punto di riferimento, d'informazione e di servizio per l'attività delle aziende, per la formazione professionale degli imprenditori e dei lavoratori e per l'occupazione nel settore.

**Chi finanzia l'E.B.T.?** L'articolo 21 del vigente C.C.N.L. stabilisce che le aziende sono tenute a versare all'Ente Bilaterale Territoriale del Terziario di Savona una quota, calcolata sulla paga base + contingenza, pari allo 0,05% a carico del lavoratore dipendente e allo 0,10% a carico del datore di lavoro. Dette quote vanno versate attraverso il mod. F24 codice EBCM.

**Obbligatorietà della quota.** In osservanza delle disposizioni contrattuali l'azienda che ometta il versamento di dette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un elemento distinto della retribuzione di importo pari allo 0,10% di paga base e contingenza.

# SERVIZIO GRATUITO RLST

*Sei un'azienda? Sei in regola con gli adempimenti legati alla sicurezza sul lavoro Legge 81/08? Hai nominato il Rappresentante dei Lavoratori all'interno dell'azienda?*

Se non sai rispondere a queste domande l'Ente Bilaterale Territoriale del Terziario di Savona può aiutarti grazie al nuovo servizio gratuito RLST (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriale).

Si tratta di un servizio gratuito per le aziende che è stato creato appositamente per sopperire alla mancata nomina del rappresentante dei lavoratori all'interno dell'azienda, prevista dal D. Lgs 81/08.

Nell'ambito di questo servizio sarà possibile anche effettuare un'analisi della situazione legata agli adempimenti relativi all'applicazione della legge 81/08, affinché in caso di controllo da parte degli organi accertatori quanto previsto dalla norma sia stato adempiuto correttamente. Per aderire al Servizio RLST consulta il nostro sito internet [www.ebterziariosavona.it](http://www.ebterziariosavona.it)



# ISCRIVITI AI NOSTRI CORSI GRATUITI!

L'Ente Bilaterale Territoriale del Terziario di Savona, nel quadro dei suoi compiti statuari, propone una serie di corsi di aggiornamento professionale gratuiti riservati a titolari, lavoratori dipendenti, collaboratori familiari facenti parte di aziende del settore del terziario (negozi al dettaglio alimentari e non alimentari, supermercati, grandi magazzini, commercio all'ingrosso di tutti i tipi, agenzie varie, agenzie distributrici, distributori di carburanti, concessionari auto, autorimesse, servizi alle imprese, servizi di informatica, agenzie pubblicitarie, agenzie di consulenza, servizi di inter-mediazione immobiliare e mobiliare, aziende del terziario etc.) che applicano il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro CCNL del settore Terziario, sottoscritto da CONFCOMMERCIO e dalla FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL e UITLTuCS-UIL. Per accedere ai corsi è necessario che l'azienda ed i rispettivi lavoratori già versino o si impegnino a versare le quote previste dal CCNL del settore Terziario. Per l'iscrizione è necessario compilare il modulo di iscrizione disponibile online su [www.ebterziariosavona.it](http://www.ebterziariosavona.it) o presso i nostri uffici.

I corsi sono suddivisi in:

-  Area professionale
-  Area management
-  Area normativa
-  Area comunicazione
-  Area informatica

**Termini dell'iscrizione:** Per la partecipazione ai corsi è necessaria l'iscrizione. I corsi verranno definitivamente confermati ed organizzati al raggiungimento di 15 partecipanti. In caso di richieste numerose per lo stesso corso, verrà limitata la partecipazione a n° 2 persone per azienda. Verificare, presso i nostri uffici o sul sito internet, date e orari definitivi dei corsi.

**Modalità di svolgimento dei corsi:** In considerazione della situazione legata al Covid19 alcuni corsi per l'anno 2021 sono già calendarizzati on-line. Per gli altri, di volta in volta si valuterà se ci saranno le condizioni per lo svolgimento in presenza oppure verranno organizzati on-line. Dopo l'iscrizione, contestualmente alle date di svolgimento, verrà comunicata la modalità di svolgimento.

### **Vetrinistica**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 24 ore • *Incontri:* 8

*Orario:* dalle ore 20.30 alle 23.00

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Ottobre, Novembre)

Il corso si prefigge di dare una serie di nozioni sull'allestimento degli spazi espositivi, in grado di trasmettere sensazioni e stimoli visivi alla clientela atti alla vendita finale. Verrà inoltre realizzata una prova pratica delle tecniche d'allestimento apprese dai partecipanti attraverso simulazioni specifiche per stimolare la fantasia e la creatività. Il tutto guidato dal docente che condurrà i partecipanti ad individuare errori e punti di forza.

### **Visual merchandising Cartellonistica efficace**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 9 ore • *Incontri:* 3

*Orario:* da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile)

Attraverso il visual merchandising si potranno applicare un insieme di azioni tese a collocare il prodotto all'interno del punto di vendita in sintonia con le scelte di strategia commerciale operando attraverso il sistema espositivo, l'ambientazione, l'illuminazione, la grafica. Più in generale, apprendere tecniche che riguardano l'atmosfera prodotta dagli stimoli sensoriali che il prodotto esposto è in grado di indurre nel cliente. Migliorare l'attrattività del punto vendita nei confronti della clientela. Insieme a questo verrà affrontato anche il tema legato alla realizzazione di messaggi e cartelli in grado di essere efficaci verso la clientela.

### **Patentino addetti carrelli elevatori**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 12 ore • *Incontri:* 3

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile)

Coloro che utilizzano i carrelli elevatori devono avere un'adeguata formazione specifica per poter essere in grado di salvaguardare la sicurezza del proprio lavoro, del carico trasportato ma soprattutto delle persone che possono essere coinvolte. Il corso teorico affronta queste tematiche per assolvere anche a quanto previsto dalla normativa sulla sicurezza sul lavoro.

## **Seminari on line sulle nuove tendenze del mercato**

---

*Sede:* online

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* online

Il mondo commerciale e dei servizi sta mutando in maniera estremamente veloce. Per cogliere tutte le opportunità di miglioramento e sviluppo saranno organizzati una serie di seminari che affronteranno le tematiche più nuove e moderne. Di volta in volta verranno pubblicizzati sul sito ed attraverso altri canali. Chi è interessato può comunicare direttamente alla segreteria il proprio interesse.



# ENTE BILATERALE TERZIARIO

### ***Sicurezza sul lavoro per Lavoratori Accordo Stato-Regioni***

---

*Sede:* Varazze, Savona, Finale L., Albenga  
*Durata:* 8 ore • *Incontri:* 2  
*Orario:* pomeridiano o serale da definire  
*Date:* da definire (Marzo, Aprile, Ottobre, Novembre)

### ***Aggiornamento Sicurezza sul lavoro per Lavoratori Accordo Stato-Regioni***

---

*Sede:* Savona  
*Durata:* 6 ore • *Incontri:* online  
*Orario:* a discrezione dei partecipanti  
*Date:* da definire

### ***Allergeni e valori nutrizionali normativa e comportamenti per tutti gli addetti dell'alimentazione***

---

*Sede:* Online  
*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1  
*Orario:* da definire pomeridiano o serale  
*Date:* da definire (Marzo, Aprile)

Con l'Accordo Stato Regioni è stata prevista una formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro per tutti i lavoratori. Il corso, di due lezioni, una di carattere generale ed una di carattere specifico, consente di poter assolvere a quanto previsto dalla normativa vigente.

I lavoratori che hanno già svolto il corso Sicurezza Lavoratori - Accordo Stato Regioni da 5 anni debbono effettuare un corso obbligatorio di aggiornamento sulle tematiche della sicurezza sul lavoro. Il corso, di due lezioni, consente di poter assolvere a quanto previsto dalla normativa vigente.

Tutto il personale impiegato nel settore alimentazione deve essere adeguatamente formato in merito alla gestione degli allergeni.

Analisi della normativa e di cosa prevede ed i comportamenti da tenere, prevenzione, contaminazione, modalità di controllo dei vari rischi anche sulla base dei piani di autocontrollo alimentare.

Una parte del corso sarà dedicato alle nuove disposizioni che trattano i valori nutrizionali.

## **Preposto alla Sicurezza**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 8 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo o

Ottobre, Novembre)

Il corso consente di assolvere alla formazione obbligatoria per responsabili di funzione, di area o settore, ai capireparto, capisquadra, capituerno, e più in generale a tutti coloro che ricadono nel ruolo di preposto, con o senza investitura formale. Il preposto è la persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione. Il corso è conforme a quanto richiesto dall'art. 37, comma 7, del D.Lgs. 81/2008 e dal punto 5 dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011.

## **RSPP Sicurezza sul lavoro D.LGS 81/08 RSPP**

---

### **1° Modulo**

*Sede:* Savona

*Durata:* 16 ore • *Incontri:* 4

*Orario:* da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile, Maggio)

Il corso affronta le varie tematiche relative alla sicurezza sul lavoro prevista dalla normativa dal D.Lgs 81/08 analizzando le fonti di pericolo, i fattori di rischio, dispositivi di protezione, aspetti igienico sanitari per aziende a rischio basso. Uno spazio sarà dedicato all'individuazione dei rischi, i piani di emergenza ed il documento di valutazione dei rischi secondo gli schemi predisposti dalla recente normativa.

## **Aggiornamento RSPP**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile, Maggio)

Il corso consente di effettuare l'aggiornamento obbligatorio per coloro che hanno effettuato il corso per RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione Protezione) da più di cinque anni.



## **Incaricati Primo Soccorso** **2° Modulo**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 12 ore • *Incontri:* 3

*Orario:* da definire pomeriggio o serale

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio)

Il corso affronta le tematiche relative alle tecniche per la gestione del primo soccorso in caso di infortunio. In particolare verranno fornite le indicazioni per riconoscere una emergenza sanitaria, come allertare il sistema di soccorso e come poter affrontare alcune situazioni per arrivare ad una gestione efficace dell'emergenza.

## **Aggiornamento** **Incaricati Primo Soccorso**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* dalle ore 19.30 alle ore 23.30

*Date:* da definire (Marzo, Aprile)

Il corso consente di effettuare l'aggiornamento obbligatorio per coloro che hanno effettuato il corso di Primo Soccorso da più di tre anni.

## **Uso Defibrillatore (DAE)**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* da definire (pomeridiano o serale)

*Date:* da definire (Marzo, Aprile)

Il corso consente di fornire tutte le nozioni necessarie per l'esecuzione di manovre rianimatorie di base anche con l'ausilio del DAE per acquisire competenze ed abilità manuali in tema di rianimazione cardiopolmonare (RCP) per ridurre i rischi di aggravamento.

## **Normativa Antincendio** **rischio basso - 3° Modulo**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeriggio o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile, Maggio)

Il corso affronta le tematiche relative ai rischi aziendali derivanti in caso di incendio con particolare riferimento ai fattori di rischio, chiamata per l'intervento, mezzi estinguenti, tipologia e caratteristiche per poterli utilizzare al meglio, principi e prodotti della combustione, misure e procedure da adottare in caso di incendio, flash over.

## **Aggiornamento Addetti Antincendio rischio basso**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 2 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile, Maggio)

## **Normativa Antincendio rischio medio**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 8 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* pomeridiano

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile)

## **Corso per i rappresentanti dei lavoratori**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 32 ore • *Incontri:* 8

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile, Maggio)

## **Aggiornamento RLS D.LGS 81/08**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile, Maggio)

Il corso consente di effettuare l'aggiornamento obbligatorio per coloro che hanno effettuato il corso per Addetti Antincendio da più di tre anni.

Il corso è riservato alle aziende a rischio medio, strutture che per dimensione o per tipologie di prodotti trattati hanno particolari rischi derivanti dalla loro specifica attività. Ci sarà una parte teorica di 4 ore ed una pratica dove si utilizzeranno direttamente i mezzi estinguenti simulando interventi di spegnimento di un principio d'incendio.

Il corso è rivolto al personale dipendente che intende acquisire la qualifica di rappresentante dei lavoratori (legge sulla sicurezza sul lavoro D. Lgs 81/08). Si tratterà la legislazione vigente in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, i soggetti coinvolti nella sicurezza, la valutazione dei rischi, le misure di prevenzione e protezione, il ruolo ed i compiti del RLS.

Il corso consente di assolvere l'aggiornamento della formazione richiesta per coloro che ricoprono l'incarico di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza RLS, secondo quanto previsto dal D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni.

## **Igiene e Sicurezza Alimentare Modulo A**

---

*Sede:* online

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* dalle ore 14.00 alle ore 18.00

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile, Ottobre, Novembre)

Per tutti i lavoratori settore alimentazione. Tutto il personale non addetto alla preparazione dei cibi (OSA - Operatori Settore Alimentare), in base a quanto previsto dalla Regione Liguria, deve frequentare un corso di 4 ore sull'igiene alimentare. Il corso, di una lezione, consente di poter assolvere a quanto previsto dalla normativa vigente.

## **Igiene e Sicurezza Alimentare Modulo A - B**

---

*Sede:* Varazze, Savona, Finale L., Albenga

*Durata:* 10 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile, Ottobre, Novembre)

Per tutti gli addetti alla preparazione dei cibi, titolari e responsabili dei piani di autocontrollo alimentare. Titolari, responsabili dei piani di autocontrollo alimentare, cuochi e tutto il personale addetto alla preparazione dei cibi, in base a quanto previsto dalla Regione Liguria, deve frequentare un corso di 10 ore sull'igiene alimentare. Il corso consente di poter assolvere a quanto previsto dalla normativa vigente.

## **Aggiornamento Igiene e Sicurezza Alimentare Modulo A - B**

---

*Sede:* online

*Durata:* 4 ore

*Orario:* a scelta dei partecipanti

Coloro che hanno già svolto il corso Igiene e sicurezza alimentare modulo A, Modulo A+B da 5 anni debbono effettuare un corso obbligatorio di aggiornamento. Il corso, on line consente di poter aggiornare le proprie conoscenze ed assolvere a quanto previsto dalla normativa vigente.

## **Vendere on line sulle piattaforme di e-commerce**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 9 ore • *Incontri:* 3

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile)

Il corso illustrerà le varie piattaforme di e-commerce Ebay, Amazon, ecc... e fornirà una serie di indicazioni pratiche per consentire di utilizzarle per sviluppare le vendite. Verranno illustrate le varie opportunità offerte attraverso un percorso guidato di conoscenza ed adesione.

## **Fotografia e grafica per lo sviluppo aziendale**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 9 ore • *Incontri:* 3

*Orario:* dalle ore 15.00 alle ore 18.00

*Date:* da definire (Gennaio, Febbraio, Ottobre, Novembre)

L'utilizzo del canale visivo per attirare il cliente attraverso i canali social è ormai fondamentale. Lo smartphone, strumento privilegiato per scattare la foto, permette di elaborare l'immagine e renderla pubblica in pochi minuti. Il corso ha l'obiettivo di fornire spunti pratici e immediati per creare e modificare immagini, utilizzando app o programmi gratuiti. Tecniche base di fotografia: luci, colori, forme. App gratuite di ri-elaborazione immagine. Uso di testi e effetti grafici nelle fotografie. Uso delle immagini sui social.

## **Video editing per il digital marketing**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 3 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeridiano da definire

*Date:* da definire (Gennaio, Febbraio, Ottobre, Novembre)

Attraverso questo corso si vogliono fornire strumenti web gratuiti per poter montare agevolmente semplici filmati d'effetto. Saper modificare un video è infatti una preziosa risorsa perché i video sono da sempre uno degli strumenti più evocativi per comunicare. Progettazione di un video: dall'idea allo storyboard, inserimento e taglio di sequenze filmate, effetti, inserimento di file audio e brani musicali, utilizzo dei video sui social media siti e canali social.

## **Le basi del Social Media Manager**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* dalle ore 15.00 alle ore 18.00

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile)

Il corso ha come obiettivo quello di illustrare le tematiche legate alla miglior gestione dei social della propria attività.

Analisi della situazione, analisi di casi reali per migliorare le dinamiche del funzionamento dei social.

## **Promuoversi con Google i principali servizi offerti per promuovere le attività**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* dalle ore 15.00 alle ore 18.00

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile)

Il corso ha come obiettivo quello di illustrare Google e tutte le possibilità che offre alle aziende per sviluppare la propria attività commerciale (partendo da My Business) e di come sia importante per un'attività utilizzarlo. Si toccheranno le varie opportunità in maniera semplice ed esaustiva per consentire a tutti di avvicinarsi al mondo Google. Si tratta di strumenti molto sottovalutati ma che possono fare la differenza.

## **Come ottimizzare il proprio sito internet**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* dalle ore 15.00 alle ore 18.00

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile, Novembre)

Il corso ha come obiettivo quello di illustrare tutte le procedure da seguire per creare un sito performante, in grado di posizionarsi bene su Google. Analisi di casi reali per migliorare le dinamiche di funzionamento dei siti.

## Attrarre nuovi clienti con Facebook e Instagram

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* dalle ore 15.00 alle ore 18,00

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile, Novembre)

Il corso si prefigge di offrire una serie d'informazioni delle principali funzionalità di Facebook e Instagram per consentire a tutti, in maniera semplice e veloce, di poter utilizzare questi canali. L'obiettivo è aumentare la visibilità della propria azienda ed attirare nuovi clienti.

## Whatsapp Marketing per attività locali e piccole imprese

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* dalle ore 15.00 alle ore 18,00

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile, Novembre)

Il corso vuole offrire una panoramica su Whatsapp, uno dei principali strumenti di messaggistica istantanea. Modalità e strumenti di utilizzo, individuazione di strategie di marketing per migliorare la comunicazione con i propri clienti ed aumentare le vendite.

## Excel: funzioni base

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 12 ore • *Incontri:* 4

*Orario:* da definire pomeriggio

*Date:* da definire (Gennaio, Febbraio, Marzo)

Il corso vuole approfondire una serie di funzionalità di base di Excel. Conoscenza delle caratteristiche fondamentali del foglio di calcolo e applicazione di formule semplici e funzioni di base. Calcoli su dati, grafici e funzioni di base.

## Excel: funzioni avanzate

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 12 ore • *Incontri:* 4

*Orario:* pomeriggio o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile)

Il corso vuole approfondire una serie di funzionalità di avanzate di Excel per consentire di disporre di una serie di dati attraverso funzioni logiche e di ricerca, creazione di formule complesse, tabelle, report per sfruttarne al meglio le potenzialità offerte dal foglio di calcolo.

## Grafica per la realizzazione di materiale promozionale aziendale

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 12 ore • *Incontri:* 4

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Ottobre, Novembre)

## Creare presentazioni multimediali con PowerPoint

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 12 ore • *Incontri:* 4

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Ottobre, Novembre)

Il corso, riservato a coloro che utilizzano già abitualmente il computer, intende fornire una serie di nozioni relative all'impaginazione grafica e alla scelta delle immagini associate. Verrà illustrato come creare depliant, listini e presentazioni aziendali; sarà inoltre possibile acquisire alcune conoscenze di base per l'utilizzo di programmi di fotoritocco come Photoshop.

Il programma PowerPoint permette di costruire delle presentazioni multimediali realizzando una serie di diapositive che possono poi essere visualizzate in sequenza su computer e tv. Le presentazioni possono contenere testi, foto, suoni, animazioni varie. Può essere usato per trasmettere ai clienti la descrizione delle varie attività dell'azienda, offerte commerciali *ad hoc*, proposte progettuali e molto altro.

## AREA MANAGEMENT

### Gestione dei collaboratori e leadership

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 9 ore • *Incontri:* 3

*Orario:* dalle ore 15.00 alle ore 18.00

*Date:* da definire (Gennaio, Febbraio, Marzo)

Essere dei leader per migliorare gli obiettivi aziendali e coinvolgere i collaboratori motivandoli, al fine di arrivare a gestire una squadra vincente. Capire le peculiarità delle persone per assegnare i compiti più adeguati migliorando le relazioni e l'autostima. Gestire meglio il rapporto tra datore di lavoro e lavoratore. Corso rivolto sia al personale dipendente, capi servizio, capi reparto, direttori, sia ai titolari per impostare nuovi metodi di lavoro.

## Migliorare l'autostima e motivazione per le risorse personali

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile o Ottobre)

## Organizzazione e gestione del personale

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 8 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* dalle ore 9.00 alle ore 18.00

*Date:* da definire (Marzo, Aprile, Maggio)

## Introduzione all'Intelligenza Artificiale (IA) nel settore del terziario

---

*Sede:* on line

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* dalle ore 14.00 alle ore 17.00

*Date:* 27 febbraio e 5 marzo 2024

L'autostima è un sentimento basilare per il nostro benessere che ci spinge a inseguire importanti obiettivi sul lavoro e nella vita. Ci fornisce gli stimoli per superare efficacemente gli imprevisti ed i problemi. Questo ci consente di poter lavorare in sintonia con i collaboratori per riuscire ad arrivare prima al risultato. Durante il corso verranno illustrate una serie di tecniche per motivare i collaboratori lavorando così insieme per una squadra vincente.

Le risorse umane sono il punto di riferimento per ogni impresa sia commerciale che dei servizi. Per ogni azienda che voglia fare qualità ed essere competitiva questo modulo offre spunti e strumenti per far sì che anche in una piccola impresa le persone siano ben organizzate, motivate e valorizzate.

Questo corso intende fornire una panoramica generale dell'IA e delle sue applicazioni nel settore terziario, illustrando i vantaggi e le opportunità che questa nuova disciplina può dare per meglio valutare una serie di scelte aziendali ed operative.



**L'Intelligenza Artificiale (IA)  
applicata agli strumenti  
di promozione  
del settore terziario**

---

*Sede:* on line

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* dalle ore 14.00 alle ore 17.00

*Date:* 19 e 26 marzo 2024

Il corso ha come obiettivo quello di esaminare come l'intelligenza artificiale possa essere utilizzata per migliorare i sistemi di promozione del settore terziario. Tutto questo per migliorare le opportunità di visibilità dei propri servizi e attività.

## AREA COMUNICAZIONE

**Capire e comunicare con il  
cliente, concludere la vendita,  
gestire il reclamo**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 2

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile)

Nella vendita è fondamentale cogliere i segnali positivi o negativi del cliente per riuscire ad interpretare gusti e tendenze.

Il corso fornisce una serie di nozioni per comunicare meglio con il cliente, capire e gestire le emozioni negative o positive attraverso l'analisi del comportamento gestuale.

Una comunicazione sempre tesa a garantire il miglior servizio alla clientela, gestendone gli eventuali reclami pur sostenendo con sicurezza le proprie idee.

## **Neuromarketing nel negozio: cervello, emozioni e comportamenti d'acquisto**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 3 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo, Aprile)

## **Trend di stagione: focus sulle collezioni e tendenze moda, accessori e beauty**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 6 ore • *Incontri:* 3

*Orario:* 21,00-23,00

*Date:* da definire (Gennaio, Febbraio, Marzo)

## **Vendita assistita nel fashion retail**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo)

L'atto di acquisto non riguarda più e soltanto il momento in cui alla fine della visita in negozio si prende possesso di un bene. Attualmente è necessario esaminare l'intera esperienza da prima dell'ingresso in negozio, vetrina, orientamento interno, atmosfera contatto con i prodotti per arrivare alla vendita. Una combinazione di principi tradizionali del marketing con quelli delle neuroscienze, attraverso la conoscenza dei meccanismi del cervello ed elaborazione degli stimoli dei 5 sensi, abbinati ai processi decisionali nell'acquisto.

Un corso indispensabile per chi ha un negozio d'abbigliamento o scarpe, opera nel settore del fashion. Analisi su ciò che ha determinato le nuove tendenze, com'è cambiato il mondo della moda. Conoscere il nuovo consumatore. Colori di riferimento, macro trend di stagione uomo e donna, panoramica sulle nuove tendenze ed i nuovi termini da conoscere per quella specifica stagione (parole chiave da conoscere). Scarpe e borse e accessori: quali sono le ultime tendenze viste in passerella, le nuove forme i nuovi materiali, come indossarle e abbinarle ai vestiti. Ultime tendenze del mondo beauty tra nuovi colori di ombretti e rossetti e tagli di capelli.

Nel fashion retail la relazione tra il cliente e l'addetto vendita è una leva fondamentale per comunicare l'identità commerciale dello store e soprattutto regalare ai clienti una fantastica "shopping experience". Migliorare le competenze degli addetti attraverso motivazione e competenza per aumentare il fatturato.

## **Vendere agli stranieri nel fashion retail**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Febbraio, Marzo)

I clienti stranieri sono i clienti più attivi e con alto potenziale di spesa, spesso motivati ad acquistare oggetti in Italia. Conoscere le loro abitudini culturali e le aspettative affina il rapporto e consente ai venditori di migliorare le tecniche di vendita. A supporto della formazione verrà consegnato agli allievi un volume specifico sull'argomento.

## **Vendere a Marte e Venere nel fashion retail**

---

*Sede:* Savona

*Durata:* 4 ore • *Incontri:* 1

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Marzo, Aprile)

Le differenze fra uomini e donne hanno importanti ripercussioni sulle modalità di fare shopping e sulle tecniche di vendita ottimali che il personale addetto deve utilizzare. Conoscere le tecniche fondamentali di vendita per donne e uomini, gli atteggiamenti che infastidiscono durante l'acquisto, capire i comportamenti verbali e non verbali, vendere a teenager o agli over 60 sono elementi molto importanti da conoscere.

## **Le Lingue: comunicare in Inglese**

---

*Sede:* Savona, Alassio

*Durata:* 20 ore • *Incontri:* 7

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Gennaio Febbraio,  
Ottobre, Novembre)

Il corso, essenziale, per conversare in lingua inglese con la clientela straniera e poter dare una serie di risposte anche schematiche alle più frequenti richieste e domande della clientela nell'ambito dell'attività commerciale.

## **Le Lingue: comunicare in Francese**

---

*Sede:* Savona, Alassio

*Durata:* 20 ore • *Incontri:* 7

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Gennaio Febbraio,  
Ottobre, Novembre)

Il corso, essenziale, per conversare in lingua francese con la clientela straniera e poter dare una serie di risposte anche schematiche alle più frequenti richieste e domande della clientela nell'ambito dell'attività commerciale.

## **Le Lingue: comunicare in Tedesco**

---

*Sede:* Savona, Alassio

*Durata:* 20 ore • *Incontri:* 7

*Orario:* pomeridiano o serale da definire

*Date:* da definire (Gennaio Febbraio,  
Ottobre, Novembre)

Il corso, essenziale, per conversare in lingua tedesca con la clientela straniera e poter dare una serie di risposte anche schematiche alle più frequenti richieste e domande della clientela nell'ambito dell'attività commerciale.



## **FONDO EST. LA TUA SALUTE, IL NOSTRO OBIETTIVO.**

Attraverso il rimborso delle spese mediche sostenute e con una presenza capillare di strutture sanitarie convenzionate, Fondo Est assiste i dipendenti delle aziende del Commercio, del Turismo, dei Servizi e dei settori affini.

**fondoest.it**



**FONDO EST**  
ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA  
Commercio Turismo Servizi e Settori Affini





### **CONFCOMMERCIO**

Corso Ricci 14 - 17100 Savona  
Tel. 019 833131 - Fax 019 8331350  
E-mail: [savona@confcommerciosavona.it](mailto:savona@confcommerciosavona.it)

### **FILCAMS - CGIL**

Via Boito 9 r - 17100 Savona  
Tel. 019 83898243 - Fax 019 812025  
E-mail: [filcams.savona@liguria.cgil.it](mailto:filcams.savona@liguria.cgil.it)

### **FISASCAT - CISL**

Galleria Aschero, 3 - 17100 Savona  
Tel. 019 825400  
E-mail: [fisascat.imperia.savona@cisl.it](mailto:fisascat.imperia.savona@cisl.it)

### **UILTuCS - UIL**

Corso Tardy e Benecch 35r - 17100 Savona  
Tel. 019 8402224 - Fax 019 814626  
E-mail: [savona@uiltucsliguria.it](mailto:savona@uiltucsliguria.it)

### Enti di formazione

#### **ASFOTER**

Corso Ricci 14 - 17100 Savona  
Tel. 019 8331340-41 - Fax 019 8331342  
E-mail: [asfoter@confcommerciosavona.it](mailto:asfoter@confcommerciosavona.it)

### Assistenza tecnica

#### **CAT**

Corso Ricci 14 - 4° piano - 17100 Savona  
Tel. 019 8331336  
E-mail: [cat@confcommerciosavona.it](mailto:cat@confcommerciosavona.it)

**Ente Bilaterale Territoriale del Terziario di Savona**  
Corso Ricci, 14 - 4° piano - 17100 Savona

**Per info e iscrizioni:**  
Tel. 019 8331343 · Fax 019 8331350  
E-mail [ebterziario@confcommerciosavona.it](mailto:ebterziario@confcommerciosavona.it)  
[www.ebterziariosavona.it](http://www.ebterziariosavona.it) · [www.ebtsavona.it](http://www.ebtsavona.it)

