



in partnership con



# FORMAZIONE SPECIALISTICA PER L'INNOVAZIONE



# INDICE

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| <b>LA FORMAZIONE CONTINUA ASQ</b> .....                 | 2  |
| <br>                                                    |    |
| <b>IL PROGRAMMA DI FORMAZIONE SPECIALISTICA</b>         |    |
| <u>1° ANNO</u>                                          |    |
| <i>L'arte di comunicare</i> .....                       | 4  |
| <i>Pensare Win-Win</i> .....                            | 4  |
| <i>La relazione a colori</i> .....                      | 5  |
| <i>Self Marketing e Personal Branding</i> .....         | 5  |
| <i>Public Speaking</i> .....                            | 6  |
| <u>2° ANNO</u>                                          |    |
| <i>Mente e cuore</i> .....                              | 7  |
| <i>Promuovere l'autonomia</i> .....                     | 7  |
| <i>Plan &amp; Supervise</i> .....                       | 8  |
| <i>Al volante del cambiamento</i> .....                 | 8  |
| <i>Il Leader 4C</i> .....                               | 9  |
| <u>3° ANNO</u>                                          |    |
| <i>I volti della menzogna</i> .....                     | 10 |
| <i>Problem Solving strategico</i> .....                 | 10 |
| <i>Comunicare Motivazione</i> .....                     | 11 |
| <i>Project management</i> .....                         | 11 |
| <i>Mentoring e coaching</i> .....                       | 12 |
| <br>                                                    |    |
| <b>ASQ e I&amp;G MANAGEMENT</b> .....                   | 13 |
| <br>                                                    |    |
| <b>CALENDARIO, QUOTA E MODALITÀ DI ISCRIZIONE</b> ..... | 14 |
| <br>                                                    |    |
| <b>LOCATION</b> .....                                   | 15 |

## LA FORMAZIONE CONTINUA ASQ

Da sempre ASQ si pone l'obiettivo di contribuire in maniera attiva al rafforzamento dell'attività di coloro che ricoprono cariche di responsabilità ed organizzative sul territorio elvetico. Negli ultimi anni abbiamo assistito ad un **profondo cambiamento del mercato e del mondo del lavoro** che sono diventati sempre più mutevoli e dinamici.

Per gestire tale complessità, lo **sviluppo del potenziale individuale** è divenuto uno dei fattori determinanti il successo di un professionista o di un'organizzazione, in grado di aumentarne il valore competitivo.

Sviluppare il potenziale significa **apprendere ed innovare, diversificare ed ampliare le competenze trasversali** al di là delle competenze specialistiche riconosciute.

In questo contesto si colloca il **Programma di Formazione Specialistica per l'Innovazione**, un progetto di formazione pluriennale.

Ogni anno gli Associati verranno coinvolti in **cinque moduli di formazione**, della durata di **una giornata ciascuno** ed articolati in **quattro aree di sviluppo**:

- **sviluppo delle competenze relazionali**
- **sviluppo delle competenze gestionali**
- **sviluppo dello stile di leadership individuale**
- **sviluppo delle competenze organizzative**

Il **primo anno** sarà dedicato all'acquisizione delle *"core competences"* necessarie a migliorare la propria efficacia relazionale, a sviluppare consapevolezza della propria ed altrui modalità di comunicazione, a negoziare superando obiezioni e resistenze, a tenere con successo una presentazione di fronte ad un audience di spettatori e a potenziare il *self branding* per essere riconosciuti per la propria competenza e professionalità.

Il **secondo anno** costituirà il percorso di sviluppo: i partecipanti affineranno la capacità di organizzare e pianificare la propria attività, svilupperanno il tema dell'intelligenza emotiva, rafforzeranno la capacità di valutare in modo più oggettivo i propri collaboratori per delegare in funzione delle loro caratteristiche, affronteranno la sfida di gestire con proattività ed energia il cambiamento e di implementare la propria *leadership* carismatica.

Il **terzo anno** è riservato al percorso di perfezionamento: parleremo di valutazione della credibilità dell'interlocutore, di *Problem Solving* strategico, della capacità di massimizzare i risultati facendo leva sulla motivazione propria e dei collaboratori, di *Project Management* e di *Leadership* orientata all'attività di *Mentoring* e *Coaching*.

Ogni modulo formativo avrà come **obiettivo** quello di **studiare i nuovi bisogni del mercato e della clientela** e di identificare la risposta più adeguata per **massimizzare il proprio successo manageriale e commerciale**.

La frequenza al programma completo, per ciascun anno, rappresenta un requisito di base per massimizzare l'efficacia dell'apprendimento in quanto all'interno dei moduli è presente una **propedeuticità nelle metodologie proposte**: le *skills* acquisite nel corso dei primi moduli verranno infatti implementate e valorizzate nel corso dei moduli formativi successivi.

## Certificazione rilasciata

Desideriamo **valorizzare le nuove competenze** acquisite dai Quadri, certificando le loro nuove *expertise* su **tre livelli di competenza**, spendibili sul piano professionale.

Verrà pertanto rilasciato ai partecipanti un **Attestato di Competenza** articolato in tre Livelli di Specializzazione per ciascun anno di frequenza:

- 1° percorso: ***Executive Level***
- 2° percorso: ***Advanced Level***
- 3° percorso: ***Expert Level***

## I destinatari

Il Programma di Formazione Specialistica si rivolge a tutti i Quadri che ricoprono posizioni di responsabilità all'interno di aziende elvetiche e che si trovano a dover gestire uno o più collaboratori.

### Obiettivi

- Porre le basi per creare e consolidare relazioni interpersonali costruttive sul piano professionale e personale
- Saper riconoscere le dinamiche relazionali e sviluppare gli strumenti per gestire la propria comunicazione verbale e non verbale
- Identificare gli atteggiamenti da migliorare nella relazione: gli "errori" da evitare
- Sviluppare ascolto attivo ed empatico, necessario al consolidamento di un rapporto positivo

### Programma

- Gli strumenti di comunicazione e la loro evoluzione
- Come entrare in empatia più rapidamente con l'interlocutore
- Come evitare incomprensioni
- Come essere intellegibili e favorire il ricordo dell'interlocutore
- Come selezionare il linguaggio più adeguato all'altro
- L'importanza dell'ascolto: come mettersi nei panni dell'altro per conquistarne la fiducia e la reale partecipazione
- La comunicazione non verbale a supporto del messaggio verbale

### Obiettivi

- Gestire con maggior efficacia la trattativa negoziale con l'altro in una logica di massimizzazione dei vantaggi per sé e per l'interlocutore e, di conseguenza, della soddisfazione reciproca
- Sostenere e condividere nuove modalità di approccio al mercato che privilegino la ricerca di clienti potenziali (*hunting*), preservando il consolidamento del rapporto con i clienti in essere (*farming*)
- Intercettare le attese della clientela al fine di allineare la propria proposta commerciale e/o di servizio alle reali esigenze rilevate

### Programma

- La preparazione all'incontro con l'altro: dalla definizione degli obiettivi alla raccolta delle informazioni
- Conquistare la fiducia: come valorizzare il momento di primo contatto
- Scoprire i desideri: le domande per scoprire la reale esigenza dell'altro
- I comportamenti che facilitano il colloquio
- Il riassunto delle esigenze e la soluzione in chiave di vantaggi per l'interlocutore
- La gestione e il superamento delle possibili obiezioni e resistenze
- La chiusura positiva e la valorizzazione del contatto nel lungo periodo

### Obiettivi

- Apprendere come riconoscere le caratteristiche comportamentali proprie e degli interlocutori e ricondurle a macro categorie di riferimento
- Favorire una maggiore consapevolezza dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento in ambito comunicativo e relazionale
- Strutturare un piano di azione per implementare la capacità di entrare più rapidamente in relazione con differenti tipologie di interlocutori

### Programma

- I quattro colori della relazione
- Come mi vedo e come sono percepito dagli altri
- Strategie per comunicare con efficacia con tipologie comportamentali diverse dalle proprie

## SELF MARKETING E PERSONAL BRANDING

---

### Obiettivi

- Valorizzare la propria immagine ed il proprio ruolo attraverso un'attenta costruzione del proprio "brand personale" in modo da attestare professionalità, competenza ed autorevolezza
- Sviluppare una strategia per posizionare la propria immagine e far leva sui propri punti di forza al fine di migliorare la propria visibilità e adottare comportamenti coerenti con i propri obiettivi e con il contesto in cui desideriamo operare

### Programma

- *Personal branding*: dalla consapevolezza agli strumenti
- La percezione che gli altri hanno di noi: come favorire l'empatia
- La comunicazione verbale e non verbale: strumenti per valorizzare se stessi ed aumentare l'efficacia del messaggio
- Tecniche per ridurre il gap tra le impressioni soggettive e la valutazione oggettiva

## Obiettivi

- Fornire ai partecipanti gli strumenti utili a pianificare, progettare ed esporre una presentazione, con un occhio di riguardo alla gestione della propria emotività, alle caratteristiche dell'audience e agli accorgimenti utili per gestire domande e possibili obiezioni
- Trasmettere il proprio messaggio attraverso una presentazione dinamica, persuasiva ed efficace per essere ricordati e lasciare un segno nel pubblico

## Programma

- Chi è il pubblico: le informazioni necessarie a personalizzare la presentazione per creare interesse e comunanza di linguaggi/conoscenze
- La preparazione: obiettivi, tempi, selezione dei contenuti, strumenti a supporto
- Il corpo è il messaggio: il contatto visivo, la gestualità, la prossemica, l'uso efficace della voce e del silenzio)
- Le modalità più efficaci per generare coinvolgimento ed attenzione
- Il riconoscimento e la gestione della propria emotività: come superare timori e stress
- Come rispondere alle domande e gestire le diverse tipologie di uditori

### Obiettivi

- Riconoscere le emozioni attraverso l'ascolto attivo dei canali della comunicazione
- Comprendere come le emozioni influenzano i comportamenti e scoprire come agire sui fattori scatenanti
- Modulare la manifestazione delle nostre emozioni e scegliere il comportamento più efficace per il contesto in cui ci troviamo
- Consolidare la propria sicurezza nel gestire le relazioni attraverso un modello di riferimento per gestire le emozioni che riconosciamo nell'interlocutore

### Programma

- Il riconoscimento delle emozioni proprie e altrui attraverso l'analisi dei canali della comunicazione
- La conoscenza e consapevolezza dei copioni emotivi
- L'ascolto attivo e l'uso attento delle domande per entrare in empatia con l'interlocutore
- Le principali situazioni di disagio emotivo

## PROMUOVERE L'AUTONOMIA

---

### Obiettivi

- Potenziare gli aspetti di leadership, con particolare cura degli aspetti relazionali che valorizzano il ruolo di responsabile nella guida dei collaboratori
- Apprendere le modalità più efficaci per trasferire obiettivi, coinvolgere i collaboratori, motivare all'azione responsabile
- Migliorare le capacità di guida, motivazione e sviluppo dei collaboratori al fine di promuoverne la crescita

### Programma

- Come valutare le competenze dei singoli collaboratori al fine di strutturare il processo di delega e controllo motivante coerente con le caratteristiche osservate
- Come promuovere un atteggiamento proattivo valorizzando la componente motivazionale
- Come gestire atteggiamenti passivi o aggressivi dei propri collaboratori/interlocutori in modo costruttivo valorizzando il rapporto attraverso l'uso attento della comunicazione assertiva
- Come trasformare il potenziale del collaboratore in competenza ed autonomia



## PLAN & SUPERVISE

---

### Obiettivi

- Acquisire una metodologia per pianificare, programmare e monitorare nel tempo la gestione della propria attività con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza operativa
- Garantire il monitoraggio dell'attività del proprio team attraverso la verifica degli obiettivi, dei tempi e delle scadenze concordate, identificando i necessari correttivi
- Agevolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso l'organizzare ottimale delle risorse a propria disposizione.

### Programma

- Definizione delle attività specifiche legate alla tipologia di professione e al ruolo
- La pianificazione e organizzazione dell'attività
- Lo sviluppo del processo di conduzione e controllo del lavoro personale e del team di collaboratori
- Monitoraggio periodico a livello personale e con il team e verifica dei risultati

## AL VOLANTE DEL CAMBIAMENTO

---

### Obiettivi

- Sviluppare la capacità di essere promotori del cambiamento attraverso un atteggiamento di apertura e ricerca di nuove opportunità offerte dall'evoluzione del mercato
- Promuovere la capacità di saper analizzare e tradurre le esigenze di mercato in azioni concrete e applicabili nel proprio contesto di riferimento

### Programma

- La consapevolezza dell'orientamento personale nell'accettare e gestire il cambiamento
- Come ristrutturare la propria prospettiva per definire nuove azioni per muoversi con maggiore efficacia nel contesto in evoluzione
- La capacità di adattarsi e di lavorare in modo proattivo in un'ampia gamma di situazioni complesse, incerte e poco consuete
- La realizzazione di processi creativi attraverso la loro traduzione in nuove azioni ed iniziative in linea i propri obiettivi futuri

### Obiettivi

- Sostenere e valorizzare la propria leadership ed il riconoscimento nel ruolo di guida attraverso il consolidamento dell'autorevolezza necessaria a gestire i collaboratori
- Dare importanza ai contributi dei propri collaboratori tenendo conto delle loro preferenze comportamentali per ottenere il massimo consenso e generare partecipazione attiva

### Programma

- Il percorso per diventare Leader: guidare i collaboratori con consapevolezza e autorevolezza
- Valutare il proprio stile di leadership (istituzionale, funzionale e carismatica) per adattarlo al contesto e al collaboratore
- Le competenze del Leader 4C: coordinamento – concetto – comunicazione – condivisione
- La gestione costruttiva degli atteggiamenti passivi o aggressivi dei collaboratori e la valorizzazione del rapporto attraverso il comportamento assertivo

## I VOLTI DELLA MENZOGNA

### Obiettivi

- Saper identificare nell'interlocutore i segnali che denotano interesse, resistenza o incongruenza attraverso l'analisi dei canali della comunicazione e del vissuto emotivo dell'interlocutore
- Approfondire il funzionamento ed il ruolo della memoria nella costruzione o ricostruzione delle storie
- Adeguare la propria comunicazione a quanto manifestato dall'altro per massimizzare l'efficacia del proprio messaggio e costruire rapporti interpersonali fondati sulla chiarezza

### Programma

- L'interpretazione e la coerenza degli indicatori di menzogna e verità attraverso l'analisi dei canali della comunicazione
- Carico emotivo e carico cognitivo: gli effetti sulla comunicazione
- Le caratteristiche della memoria nei fatti raccontati, ricostruiti o inventati
- La costruzione di relazioni positive: come ridurre i segnali di incongruenza nella propria comunicazione per sviluppare fiducia nell'interlocutore

## PROBLEM SOLVING STRATEGICO

### Obiettivi

- Migliorare il processo risolutivo delle problematiche e conseguentemente quella decisionale, attraverso una nuova metodologia di *Problem Solving*

### Programma

- L'analisi delle problematiche legate all'attività quotidiana e delle criticità prioritarie (identificazione delle cause, valutazione delle soluzioni e scelta della soluzione ottimale)
- Programmazione delle modalità di attuazione della soluzione scelta: chi fa cosa, come e in quali tempi
- Tecniche per il *Problem Solving* creativo: dall'informazione, alla lettura dei dati, alle alternative
- Il processo decisionale: tempi, modalità e vincoli

## COMUNICARE MOTIVAZIONE

### Obiettivi

- Rafforzare l'auto motivazione e identificare le leve motivazionali nell'interlocutore ai fini di condividere reale impegno verso gli obiettivi
- Impiegare le leve motivazionali dei propri collaboratori al fine ottenere propositività e reale impegno verso gli obiettivi
- Sostenere la partecipazione attiva dei collaboratori attraverso un linguaggio che sappia attivare le corrette leve motivazionali

### Programma

- Come identificare le leve motivazionali alla base delle scelte degli interlocutori
- Come valorizzare proposta di collaborazione evidenziandone i vantaggi per la persona (elementi di reale interesse)
- Come alimentare e rafforzare la motivazione, la proattività e l'entusiasmo nel lungo periodo: gli accorgimenti e le iniziative necessarie al coinvolgimento della squadra

## PROJECT MANAGEMENT

### Obiettivi

- Apprendere metodi e strumenti di avvio e gestione di un progetto che ne massimizzino l'efficacia e l'efficienza in termini di gestione delle risorse a disposizione
- Anticipare e risolvere le diverse problematiche durante l'avanzamento del progetto
- Saper comunicare le informazioni relative al progetto all'interno e all'esterno del proprio team di lavoro
- Coordinare e guidare l'evoluzione dell'organizzazione del progetto

### Programma

- Le diverse funzioni e responsabilità nell'ambito del team di progetto
- L'avvio del progetto e la sua suddivisione in fasi
- La definizione del planning del budget e la stima delle risorse e dei costi
- Organizzare e gestire l'avanzamento del progetto: il ruolo del *Project Leader*
- Gli strumenti necessari per pianificare e controllare l'avanzamento del progetto
- La gestione dei flussi informativi

### Obiettivi

- Saper individuare le risorse su cui investire per la promozione dell'attività al fine di valorizzarle in un percorso di sviluppo
- Apprendere le metodologie necessarie all'affiancamento e alla crescita del collaboratore attraverso la definizione di un programma ad hoc
- Fornire un feedback al collaboratore che consenta di condividere i risultati e il livello di sviluppo nel tempo

### Programma

- La valutazione del potenziale sulla base della valutazione della capacità individuale di apprendere dall'esperienza (*learning agility*)
- Lo sviluppo del collaboratore: la condivisione del piano di sviluppo individuale sulla base delle conoscenze, capacità e comportamenti della persona
- La programmazione di incontri con il collaboratore per dare un feedback sull'attività
- La gestione del feedback motivante e positivo

## **ASQ E I&G MANAGEMENT**

Il compito di sviluppare l'intero Percorso di Formazione Specialistica per l'Innovazione è stato affidato alla società milanese **I&G Management**, leader in Italia per quanto riguarda i temi della comunicazione, del management, dell'intelligenza emotiva e dell'analisi dei comportamenti e della credibilità.

È stata una delle prime società che ha saputo coniugare quella che allora veniva definita "consulenza organizzativa" con la formazione. In tutti questi anni I&G ha sviluppato la **capacità di innovare** e di saper **integrare competenze e professionalità diverse**, ampliando la propria offerta di servizi grazie alla **multidisciplinarietà delle risorse** coinvolte nel suo team di lavoro.

Oggi le **aree di intervento** in cui si è specializzata fanno riferimento alla gestione delle relazioni, all'organizzazione, allo sviluppo personale e all'efficacia realizzativa.

Questa eterogeneità di competenze e di approcci, unita alla trentennale e consolidata esperienza, sono gli elementi che ci hanno spinto a scegliere questa società come **partner autorevole** per condurre questa ambiziosa iniziativa.

### **I&G MANAGEMENT**

I&G management è una società di consulenza e formazione manageriale, nata a Milano nel 1989.

Specializzata in formazione comportamentale, manageriale e commerciale, opera con programmi di formazione d'aula, outdoor e indoor training, executive e corporate coaching.

È la sede italiana di Paul Ekman International che, attraverso un network internazionale, diffonde le teorie e i modelli scientifici e psicologici studiati dal Prof. Paul Ekman, il massimo esperto mondiale di fisiologia delle emozioni e comunicazione non verbale.

È l'unica società autorizzata a rilasciare le certificazioni di Paul Ekman International in Italia.

Utilizza e sviluppa tecnologie all'avanguardia per l'analisi del comportamento emotivo e per la valutazione della credibilità dell'interlocutore e della veridicità delle informazioni. Promuove la ricerca scientifica nel settore delle neuroscienze in collaborazione con Emotional Intelligence Academy.

I&G Management è certificata ISO: 9001:2008 nei settori EA 37/35 per la consulenza nei servizi formativi-informativi e per la realizzazione di formazione in aula, outdoor, e-learning ed integrata.

## CALENDARIO, QUOTA E MODALITÀ DI ISCRIZIONE

| 2016                               |                                    |                          |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Modulo                             | Data e Orario                      | Location                 |
| L'arte di Comunicare               | 16 Settembre 2016<br>09:30 – 18:00 | Lugano, Villa Castagnola |
| Pensare Win - Win                  | 17 Settembre 2016<br>09:30 – 18:00 | Lugano, Villa Castagnola |
| La Relazione a Colori              | 21 Ottobre 2016<br>09:30 – 18:00   | Lugano, Villa Castagnola |
| Self Marketing e Personal Branding | 22 Ottobre 2016<br>09:30 – 18:00   | Lugano, Villa Castagnola |
| Public Speaking                    | 26 Novembre 2016<br>09:30 – 18:00  | Lugano, Villa Castagnola |

### Quota di Iscrizione

La quota di iscrizione per ogni anno di specializzazione (5 moduli) è pari a:

**CHF 1.900,00 – Soci ASQ / CHF 2.500,00 – Non soci**

La quota di iscrizione include: materiale didattico, pranzo, parcheggio riservato.

### Modalità di Iscrizione

**Il programma è a numero chiuso:** max. 15 persone. In considerazione della disponibilità dei posti, verrà data la prelazione a coloro che per primi confermeranno l'iscrizione.

**Termine di iscrizione:** 16.08.2016

Per **formalizzare l'iscrizione** al programma è necessario mandare un'e-mail a: [ticino@quadri-asq.ch](mailto:ticino@quadri-asq.ch) oppure direttamente al Sig. Boris Baroni [b.baroni@asqticino.ch](mailto:b.baroni@asqticino.ch) - Responsabile Formazione ASQ Ticino.

L'iter procederà con l'invio della fattura direttamente al vostro domicilio e la conferma d'iscrizione.

Il programma sarà garantito al raggiungimento del numero minimo di partecipanti.

L'iscrizione al Programma di Formazione Specialistica avviene di anno in anno.

## LOCATION

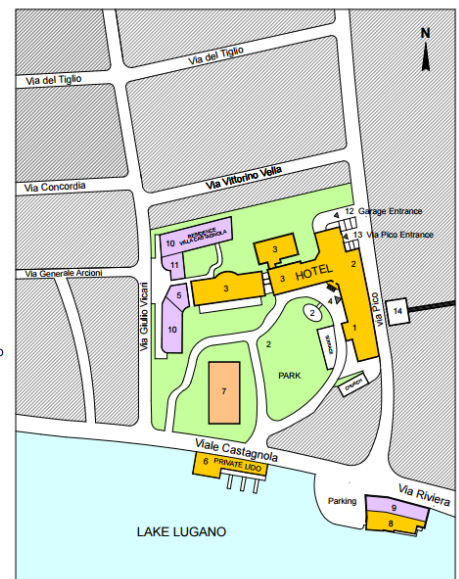
### Grand Hotel Villa Castagnola

Viale Castagnola 31,  
Lugano, Svizzera

Tel. +41 91 973 25 55

info@villacastagnola.com

Il Grand Hotel Villa Castagnola si affaccia sul lago di Lugano, a 10 minuti dal centro città, vicino al Palazzo dei Congressi, ai musei e al casinò.



- 1 Restaurant LE RELAIS
- 2 LE BAR
- 3 Meetings & Events
- 4 Wellness Corner
  - Clarins Beauty Corner
  - Fitness Corner
  - Solarium
  - Sauna & Steam bath
  - Swimming Pool
  - Relax Corner
- 5 Danilo Hairstyling
- 6 Private Lido
- 7 Tennis
- 8 Restaurant Gallery ARTÉ AL LAGO
- 9 Art Residence
- 10 Residence Villa Castagnola
- 11 Cornér Banca
- 12 Garage Entrance
- 13 Via Pico Entrance
- 14 Funicular Monte Bre