

***PROGRAMMA DEI  
CORSI DI FORMAZIONE  
E SEMINARI INFORMATIVI  
ANNO 2014***

*CORSI DI FORMAZIONE, MINIMASTER, SEMINARI e INCONTRI TECNICI*

## **INDICE PER MACROAREA**

### **ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE**

*pagina*

6 febbraio 2014

**Corso base di fiscalità: adempimenti e suggerimenti per le imprese**

14 e 21 marzo 2014

**L'analisi di bilancio per controllare l'impresa con l'utilizzo di excel: corso base**

16 aprile 2014

**Ricerca, analisi e valutazione dei fornitori**

12 e 13 giugno 2014

**La comunicazione efficiente : tecniche e strumenti per aumentare l'efficacia comunicativa**

8 e 9 luglio 2014

**La fidelizzazione del cliente nel post-vendita**

17 e 24 ottobre 2014

**Lo sviluppo delle abilità negoziali**

### **FINANZA E CONTROLLO**

*pagina*

19 e 26 febbraio 2014

**Il Project management per la gestione ottimale delle commesse**

7 ottobre 2014

**LA CREAZIONE DI VALORE: Strumenti d'impostazione gestionale e di valutazione in tempo reale della creazione di guadagno e liquidità**

12 e 13 dicembre 2014

**Come analizzare il bilancio per controllare l'impresa: corso avanzato**

### **INNOVAZIONE E SVILUPPO SOSTENIBILE**

*pagina*

4,11, 18 e 25 febbraio 2014

**Operatori turistici 2.0: scegliere e utilizzare gli strumenti del web per incrementare il business**

22 e 23 maggio 2014

**Il Lean Thinking per implementare l'innovazione**

## **INTERNAZIONALIZZAZIONE**

*pagina*

7 e 14 marzo 2014

**Business english: sviluppo comportamentale in lingua inglese**

12 marzo-9 aprile-14 maggio – 25 giugno – 4 luglio – 15 ottobre – 2 dicembre 2014

**Minimaster modulare “Tecniche avanzate di commercio internazionale”**

## **MARKETING**

8 e 9 maggio – 5 giugno 2014

**Il successo nella vendita: dalle tecniche alle strategie vincenti**

15 e 22 ottobre 2014

**Confronto tra le forniture: l'analisi dei costi di acquisto**

## **ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE**

*pagina*

16 maggio

**Carisma e Autorevolezza**

2 luglio

**La selezione del personale nei periodi di crisi economica. Processi, tecniche strumenti**

25 e 26 settembre 2014

**Problem Solving**

29 ottobre 2014

**La valutazione delle prestazioni dei collaboratori: strumenti di misura**

## **ORIENTAMENTO ALLA CREAZIONE D'IMPRESA**

22-24-28-31 Gennaio 2014

**I° edizione : Come aprire un Bed & Breakfast in Toscana.. O un affittacamere, una casa vacanza, un agriturismo....**

12-14-19-21 Marzo 2014

**II° edizione : Come aprire un Bed & Breakfast in Toscana.. O un affittacamere, una casa vacanza, un agriturismo....**

27-28 Febbraio 2014

**Verde e business: avviare un orto a km 0**

3 - 4 Aprile 2014

**Servizi alla famiglia e business: come aprire un centro estivo per bambini – summer camp -**

8-9 Maggio 2014

**Lo start-up di impresa in periodi di instabilità (titolo provvisorio)**

5-6 Giugno 2014

**Ospitalità e business: come avviare un albergo diffuso**

26 –27 Giugno 2014

**Nuove tendenze e business: avviare una pensione per animali e pet therapy**

29-30 Settembre 2014

**Come fare una ricerca di mercato e identificare i propri futuri clienti**

17 – 18 – 24 - 25 Ottobre; 7 – 8 -14 -15 – 21 – 22 - 28 Novembre 2014

**Orienta la tua idea di impresa” ed. 2014**

1-2 Dicembre 2014

**Come diventare Wedding Planner**

## **ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE (e/o formazione di base per imprese già avviate)**

### **Corso base di fiscalità: adempimenti e suggerimenti per le imprese**

Le numerose novità che si sono succedute negli ultimi anni in ambito fiscale, offrono lo spunto per valutare se le scelte operate rispondono a quelle più convenienti e per suggerire alcune interessanti opportunità. Il corso si prefigge lo scopo di esaminare gli aspetti fiscali connessi ai principali aspetti gestionali influenzati dalle normative fiscali.

In particolare:

- ♦ Conoscere criteri e strumenti di orientamento e valutazione dell'impatto fiscale di alcune operazioni nelle scelte imprenditoriali.
- ♦ Conoscere le novità in materia fiscale di recente attuazione.
- ♦ Conoscere gli strumenti per procedere in forma corretta agli adempimenti tributari.

### **29 gennaio 2014**

Data termine iscrizioni: 27 gennaio 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 1 giorno – tot 8 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Polo Tecnologico Lucchese, ex stabilimento Bertolli

Sorbano del Giudice (LU) – Via della Chiesa XXXII, trav. I n.231

### **L'analisi di bilancio per controllare l'impresa con l'utilizzo di excel: corso base**

Troppo spesso la redazione del bilancio rappresenta una mera esecuzione di un adempimento imposto esclusivamente da norme di natura civilistica e tributaria. Tale modo di concepire il bilancio lo priva della prima e sovrana finalità: quella di rappresentare il primo strumento di guida a disposizione dell'imprenditore. La lettura del bilancio infatti, meglio di qualunque altro strumento di analisi permette di cogliere in modo sintetico e chiaro l'evolversi delle capacità dell'impresa di creare profitto, piuttosto che della propria situazione finanziaria. Proprio dalla lettura del bilancio è possibile costruire un primo cruscotto di controllo del modificarsi delle caratteristiche della "macchina impresa" in modo da poter intervenire tempestivamente e modificarne la rotta.

Il corso si propone di mettere a disposizione dei partecipanti strumenti pratici ed immediatamente applicabili di analisi ed interpretazione dei dati di bilancio sino a costruire un vero e proprio cruscotto di controllo economico e finanziario.

### **19 e 26 marzo 2014**

Data termine iscrizioni: 17 marzo 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Sede: Polo Tecnologico Lucchese, ex stabilimento Bertolli

Sorbano del Giudice (LU) – Via della Chiesa XXXII, trav. I n.231

### **Lo stretto indispensabile: gestire il magazzino ottimizzando le scorte**

Quando cercate e non trovate materiali che ci dovevano essere o trovate quelli che non pensavate di avere, se avete obsoleti da rottamare, un livello di scorte troppo alto o troppi semilavorati in reparto è opportuno che prendiate delle iniziative concrete di organizzazione della gestione dei materiali e del vostro magazzino.

Il corso si pone l'obiettivo di individuare gli interventi necessari per trasformare il vecchio magazzino in un luogo ordinato, efficiente dotato dei necessari sistemi informatici premessa di crescita e di economie per l'Azienda.

### **4 aprile 2014**

Data termine iscrizioni: 2 aprile 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 1 giorno – tot 8 ore  
Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00  
Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## **Ricerca, Analisi e Valutazione dei fornitori**

E' necessario saper selezionare i fornitori per rendere sicuri al massimo gli acquisti, a partire dai criteri e dagli obiettivi che l'Azienda si impone. Il corso si propone di illustrare i criteri e le modalità pratiche di valutazione e classificazione più frequentemente usate per gestire nel modo più efficiente il proprio parco fornitori ed impostare con gli stessi un rapporto moderno di partnership. Saranno forniti strumenti utili alla ricerca della Qualità coi fornitori, alla definizione dei requisiti di prodotto, attraverso uno schema operativo di omologazione. Sarà descritta e simulata una visita presso il fornitore, grazie all'elaborazione di casi particolari portati dai partecipanti.

### **16 aprile 2014**

Data termine iscrizioni: 13 aprile 2014  
Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 1 giorno – tot 8 ore  
Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00  
Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## **La comunicazione efficiente : tecniche e strumenti per aumentare l'efficacia comunicativa**

Saper comunicare è un'abilità fondamentale per la nostra vita professionale e sociale. L'attività di comunicazione interpersonale, seppur appresa dall'essere umano fin dalla prima infanzia e perciò resa automatica e quotidiana, presenta problemi realizzativi non indifferenti. E' un atto di estrema complessità che mette in moto tutta una serie di meccanismi psichici e fisiologici e che per svolgersi con efficacia necessita di: consapevolezza dei meccanismi e delle dinamiche sottese all'evento comunicativo e di una serie di competenze specifiche (che non necessariamente sono l'esito di una "predisposizione caratteriale"). Il corso si propone di fornire i principali strumenti concettuali ed operativi per analizzare le variabili di un evento comunicativo, controllarne gli effetti e i risultati, ampliare il repertorio comportamentale e affrontare più efficacemente le relazioni professionali interpersonali

### **13 e 14 giugno 2014**

Data termine iscrizioni: 10 giugno 2014  
Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore  
Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00  
Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## **La fidelizzazione del cliente nel post-vendita**

*"Trovare nuovi clienti ma non riuscire a trattenere quelli già acquisiti è come aggiungere acqua a*

*un secchio bucato, ed è anche molto più costoso“ (Kotler).*

Oggi i prodotti/servizi sono sempre più omologati e confrontabili tra loro; i servizi post vendita diventano quindi i fattori che ci differenziano dalla concorrenza.

Bisogna dunque migliorare gli standard qualitativi dei vari servizi after selling (si pensi, ad es., all'assistenza tecnica, alla consulenza, ai crediti, alla formazione ed alla fornitura di materiali di consumo e di ricambi), tanto per fidelizzare i clienti ed esporre sul mercato una valida immagine aziendale quanto per incrementare il fatturato e la redditività aziendale.

### **8 e 9 luglio 2014**

Data termine iscrizioni: 29 giugno 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

### **Lo sviluppo delle abilità negoziali**

Il contesto in cui viviamo, lavoriamo e in cui più in generale interagiamo è ricco di situazioni complesse in cui le persone sono chiamate ad accordarsi mediando tra istanze e obiettivi differenti. In sostanza nelle aziende è frequente confrontarsi con interlocutori, il cui coinvolgimento è indispensabile per perseguire i nostri obiettivi, che hanno visioni e “mappe” differenti del medesimo accadimento/problema, manifestano interessi divergenti dai nostri e talvolta si pongono con atteggiamenti ostili e/o poco collaborativi.

In tali situazioni agire con professionalità implica la messa in gioco di competenze negoziali e comunicative tali da creare una relazione, aprire un dialogo caratterizzato da un atteggiamento di fiducia reciproca e orientato, attraverso l'analisi degli interessi in gioco, a ricomporre la diversità.

### **17 e 24 ottobre 2014**

Data termine iscrizioni: 13 ottobre 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## **FINANZA E CONTROLLO**

### **Il Project management per la gestione ottimale delle commesse**

Il corso intende fare acquisire alle aziende che operano su commessa le necessarie conoscenze operative per introdurre una gestione scientifica e operativa delle commesse, utilizzando tecniche manageriali che sono ormai indispensabili anche nella gestione delle piccole e medie imprese.

Il project management infatti, è una tecnica manageriale che si sta rapidamente diffondendo nelle aziende, permettendo di gestire le commesse e tutti i progetti aziendali non più in modo estemporaneo, ma con modalità scientifiche e globali.

Project Management significa considerare la commessa come un progetto che deve essere portato a termine contemporaneamente nei tempi previsti, secondo i costi preventivati, giungendo ad un risultato efficace in termini di requisiti tecnici del prodotto ottenuto. Verrà quindi fornito un mix di tecniche tradizionali di monitoraggio dei costi delle commesse e tecniche avanzate di gestione delle stesse.

### **19 e 26 febbraio 2014**

Data termine iscrizioni: 17 febbraio 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Sede: Sede: Polo Tecnologico Lucchese, ex stabilimento Bertolli

Sorbano del Giudice (LU) – Via della Chiesa XXXII, trav. I n.231

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

## **LA CREAZIONE DI VALORE: Strumenti d'impostazione gestionale e di valutazione in tempo reale della creazione di guadagno e liquidità**

La conoscenza della propria capacità di raggiungere l'obiettivo minimo delle vendite (punto di pareggio) e di accedere e/o onorare il credito da parte di terzi, nonché del reale valore creato, rappresenta un elemento fondamentale per la gestione strategica dell'azienda. Troppo spesso però viene trascurata e le imprese adottano una strategia di brevissimo periodo, destinata a soddisfare solo le esigenze del giorno dopo. I partecipanti impareranno a trasformare obiettivi in numeri e in misure operative, in modo che gli obiettivi posti in un coordinato piano d'impresa vengano anche raggiunti.

Il corso si propone di far conoscere i principali strumenti di misurazione del valore creato da un'azienda, di far riconoscere subito deviazioni dagli obiettivi in modo da poter reagire tempestivamente e di permettere ai partecipanti di fornire ai Soggetti interessati alla gestione dell'Azienda (soci, finanziatori, collaboratori, clienti ...) elementi di valutazione concreta della propria affidabilità e capacità.

### **7 ottobre 2014**

Data termine iscrizioni: 4 ottobre 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 1 giorno – tot 8 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## **La gestione del credito**

Il corso, mira a fornire un contributo alla risoluzione di tematiche tanto delicate quanto, purtroppo, assai diffuse nel nostro contesto imprenditoriale. Numerose sono infatti le aziende che oggi si devono confrontare con situazioni di difficoltà nella gestione degli incassi, e che solo raramente dispongono degli strumenti per prevenire e gestire le insolvenze in modo consapevole. Questa occasione formativa vuole colmare tale lacuna, presentando un approccio rigoroso alla valutazione e gestione di situazioni critiche in azienda. Il corso si propone inoltre di far acquisire ai partecipanti



gli strumenti per segmentare i clienti in relazione al livello di rischio e per organizzare l'ufficio credito.

#### **5 e 12 novembre 2014**

Data termine iscrizioni: 2 novembre 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

#### **Come analizzare il bilancio per controllare l'impresa: corso avanzato**

L'aver ottenuto una buona padronanza del bilancio quale strumento di guida e analisi dell'impresa è un risultato che, pur potendo già aprire le porte a riflessioni sulla propria azienda impensabili in una fase precedente può spesso risultare non ancora sufficiente ad uno studio in profondità dei singoli fenomeni aziendali. In tale situazione il percorso esplorativo può muoversi in una duplice direzione: da una parte l'introduzione di una contabilità analitica in grado di studiare singolarmente i fatti aziendali, dall'altro strumenti di analisi di bilancio di "secondo" livello: indicatori più sofisticati e, soprattutto l'analisi finanziaria per flussi in tutte le proprie strutture. Solo attraverso tale percorso virtuoso d'indagine rafforzato da una elevata competenza degli strumenti citati sarà realmente possibile cogliere le dinamiche spesso meno visibili della propria impresa.

#### **12 e 13 dicembre 2014**

Data termine iscrizioni: 10 dicembre 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## ***INNOVAZIONE E SVILUPPO SOSTENIBILE***

### **Operatori turistici 2.0: scegliere e utilizzare gli strumenti del web per incrementare il business**

Il turista di oggi è turista 2.0 e si muove innescando una dialettica nuova, con strumenti mobili, per orientarsi nell'epoca di internet e per cercare soluzioni "su misura".

Per essere competitivi, in questo ambito, è quindi necessario realizzare piani specifici per la promozione e la comunicazione strategica online del proprio prodotto.

Il percorso formativo per tour operator informatici ha l'obiettivo di fornire agli operatori del settore gli strumenti strategici più efficaci per dare visibilità online alla propria offerta. Molti

i contenuti affrontati, dalla pianificazione delle azioni sul web e nei social network alla struttura e i contenuti di un sito internet, dalla gestione della reputazione online alla formulazione di contratti e di partnership favorevoli, dal viral marketing alla navigazione in mobilità, attraverso l'analisi di casi pratici su strumenti specifici e immediatamente applicabili come Groupon, Tripadvisor, Expedia, HomeAway ed altri ancora.

Il corso è rivolto agli operatori di strutture ricettive (alberghi, B&B, affittacamere, agriturismi, campeggi, case vacanze; operatori stabilimenti balneari; guide turistiche; ristoratori) che intendano acquisire – o perfezionare – le proprie conoscenze nel settore del web marketing.

#### **4, 11, 18 e 25 febbraio 2014**

Data termine iscrizioni: 31 gennaio 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 20 ore – 4 incontri d 5 ore ciascuno

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

#### **Il Lean Thinking per implementare l'innovazione**

La lean thinking è un'attività, un metodo gestionale ed un atteggiamento culturale che tende a vedere l'impresa non più disegnata solo in modo funzionale, ma soprattutto processuale, quindi punta al superamento dei "colli di bottiglia" (abitudini, preconetti, resistenze e paure del cambiamento) che fanno da freno e generano ritardi inaccettabili nell'epoca della globalizzazione e dell'ipercompetitività.

L'adozione in ambito aziendale di questo metodo è la pre-condizione per analizzare le singole fasi del processo e tutte le specifiche attività, per finalizzarle alla riduzione delle ridondanze e degli sprechi e ritardarle sugli aumenti della produttività e la ricerca dell'eccellenza. Di ogni fase funzionale verranno individuate, analizzate e verificate le attività e gli attori e si procederà alla loro precessualizzazione per ottenere: innovazione, sviluppo di creatività, motivazione, cambiamento di cultura e tensione all'eccellenza

#### **22 e 23 maggio 2014**

Data termine iscrizioni: 18 maggio 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Sede: Polo Tecnologico Lucchese, ex stabilimento Bertolli  
Sorbano del Giudice (LU) – Via della Chiesa XXXII, trav. I n.231

## ***INTERNAZIONALIZZAZIONE***

## **Business english: sviluppo comportamentale in lingua inglese**

Il corso mira a rafforzare l'utilizzo della lingua Inglese attraverso l'allenamento della capacità manageriali e personali utili nel contesto di business, offrendo l'opportunità, a chi già parla inglese di migliorare l'utilizzo della lingua allenandolo in modo contestualizzato alle situazioni di business e integrare nel proprio bagaglio linguistico alcuni termini specialistici e di sviluppare capacità utili nel business (comunicazione e ascolto attivo in ambiente multiculturale, public speaking, teamwork, gestione riunioni, e-mail e telefonate, intelligenza emotiva, assertività).

allenarsi alla messa in pratica delle capacità nel contesto anglosassone / Global attraverso role play, ed esercitazioni individuali e di gruppo, oltre a simulazioni sui propri casi reali.

Le lezioni si svolgono in Italiano nella parte concettuale (la conoscenza su come sviluppare le capacità) e in lingua Inglese nella parte esercitativa (l'allenamento a mettere in pratica quanto appreso nel contesto di business anglosassone /Global attraverso role playing in situazioni di lavoro).

### **7 e 14 marzo 2014**

Data termine iscrizioni: 3 marzo 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## **Minimaster modulare “Tecniche avanzate di commercio internazionale”**

Le grandi strategie, come le grandi opere d'arte o le grandi scoperte scientifiche, richiedono la padronanza degli aspetti tecnici per la loro realizzazione così come l'efficacia delle azioni commerciali e di marketing non possono prescindere dalla definizione degli aspetti legati alla sicurezza del pagamento. A tale riguardo occorre sottolineare come la negoziazione di una compravendita con clienti esteri presenta aspetti multiformi ed è sottoposta a numerose variabili che comportano problematiche e rischi ulteriori rispetto a quelli che si presentano sui mercati “domestici”. Elementi che rappresentano aspetti importanti dell'accordo commerciale e fattori critici di successo e di competitività che non solo non vanno trascurati, ma che devono essere affrontati con sistematicità per non compromettere gli sforzi profusi per la conclusione positiva della trattativa e la sua redditività. Il percorso si propone di

\_ *Offrire* strumenti, conoscenze e applicazioni tecniche per affrontare e gestire piani di sviluppo sui mercati internazionali;

\_ *favorire* lo sviluppo delle competenze utili a saper individuare i punti di criticità, gli obblighi e le responsabilità delle parti attrici in un contratto anche con riferimento alle condizioni di consegna della merce;

\_ *favorire* l'individuazione dello strumento finanziario più adeguato all'operazione specifica gli strumenti di copertura più efficaci per ridurre il rischio di credito derivante dalle vendite sui mercati internazionali al fine di mettere in “sicurezza” i propri crediti;

\_ *analizzare* la normativa internazionale che disciplina le operazioni documentarie (incassi e crediti documentari) e le garanzie per comprendere meglio la natura giuridica, le caratteristiche e la tecnica delle diverse forme di credito documentario e di garanzie bancaria;

\_ *esaminare* la casistica più significativa sviluppatasi in ambito internazionale con particolare riferimento alle “condizioni” e ai “passi” da compiere dal ricevimento di una richiesta di offerta fino alla conclusione del contratto, alla spedizione della

merce e/o allo sdoganamento della stessa, al pagamento e all'incasso del prezzo.

Il minimaster è articolato in 7 moduli didattici autoconsistenti, di 8 ore ciascuno, sarà quindi possibile per gli interessati partecipare all'intero percorso oppure ai singoli moduli didattici, in entrambi i casi gli iscritti potranno partecipare gratuitamente a 2 ulteriori incontri che saranno organizzati durante l'anno su aggiornamenti normativi di particolare rilevanza in tema di internazionalizzazione.

**12 marzo-9 aprile-14 maggio – 25 giugno – 4 luglio – 15 ottobre– 2 dicembre 2014**

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## **MARKETING**

### **Il successo nella vendita: dalle tecniche alle strategie vincenti**

Questo corso sulla vendita intende creare una forte innovazione nella formazione dei commerciali aiutandoli a focalizzarsi su quei processi che incidono direttamente sui risultati di vendita. Per anni la formazione si è dedicata allo sviluppo delle skills (capacità) di vendita. Per cui oggi un venditore formato sa aprire un colloquio di vendita, sa formulare il CVB e gestire le obiezioni. Ma oggi queste competenze non bastano più. Sviluppare piani precisi di acquisizione di nuovi clienti, o piani di sviluppo di clienti esistenti, gestire il territorio, gestire il portafoglio clienti, sono tutte attività che hanno un'influenza diretta sul risultato. Ma lo sviluppo di queste strategie non deve essere casuale, deve rispondere a principi di alta qualità di processo, da qui la novità di introduzione delle "Good selling practises" (G.S.P.) per garantire la migliore applicazione della strategia e parallelamente delle tecniche di vendita da utilizzare.

**8 e 9 maggio – 5 giugno 2014**

Data termine iscrizioni: 5 maggio 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 3 giorni – tot 24 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio– Lucca – Corte Campana 10/12

### **Confronto tra le forniture: l'analisi dei costi di acquisto**

Oggi giorno la funzione acquisti gestisce sempre più spesso una fetta sostanziosa del budget aziendale. Negli anni l'incidenza degli acquisti è andata crescendo e a seguito di tale evidenza vengono richiesti maggiore competenza e strumenti sempre più affinati.

Questo corso, dall'orientamento pragmatico, fornisce agli addetti Acquisti, indicazioni, strumenti e contenuti che possono migliorare l'efficacia della "funzione Acquisti" all'interno del processo aziendale di riduzione dei costi. Un progetto di miglioramento può essere sviluppato solo potendo contare su di un'organizzazione efficace, persone competenti e motivate, e avvalendosi di adeguati strumenti di supporto al processo d'acquisto. Il corso si rivolge a tutti coloro che intrattengono rapporti con fornitori e sono chiamati al rispetto di budget ed obiettivi strutturali.

## **20 e 21 novembre 2014**

Data termine iscrizioni: 17 novembre 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio– Lucca – Corte Campana 10/12

## **ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE**

### **Carisma e autorevolezza**

Chi di noi non vorrebbe essere più credibile, più autorevole, attirare l'attenzione, farsi ascoltare veramente ed essere visto e percepito come una persona di fiducia, da prendere a modello? La complessità che ogni giorno si affronta nei contesti lavorativi richiede un equilibrio tra il potere risultante dal possedere e valorizzare le proprie competenze tecnico specialistiche e il potere d'influenza che deriva dalle abilità comunicative, relazionali e le abilità di persuasione e convincimento. Il presente percorso formativo è l'occasione per apprendere con una metodologia attiva, coinvolgente ed emotivamente sollecitante gli strumenti e le tecniche pratiche di immediata applicabilità che sono alla base dell'autorevolezza e della credibilità. Il corso non intende dare la ricetta dell'autorevolezza e del carisma ma aiuta ciascun partecipante a TROVARE LA SUA FORMULA PERSONALE.

## **16 maggio 2013**

Data termine iscrizioni: 13 maggio 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 1 giorno – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio– Lucca – Corte Campana 10/12

### **La selezione del personale nei periodi di crisi economica. Processi, tecniche strumenti**

Per l'inserimento di un nuovo dipendente o collaboratore è utile e indispensabile adottare una metodologia socio-organizzativa rigorosa, che consenta di coniugare al meglio le caratteristiche della posizione lavorativa da ricoprire all'interno dell'organizzazione con le attitudini, i tratti della personalità e le competenze professionali possedute dal singolo candidato.

Dopo un breve excursus sulle teorie si analizzeranno i processi, le tecniche e gli strumenti più idonei e ponderati per imparare a quotare una analisi di selezione del personale.

## **2 luglio 2014**

Data termine iscrizioni: 28 giugno 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 1 giorno – tot 8 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio – Lucca – Corte Campana 10/12

## **La valutazione delle prestazioni dei collaboratori: strumenti di misura**

Come fare per capire quando una propria risorsa interna sta svolgendo prestazioni elevate e pertanto produttive per la propria organizzazione è l'obiettivo del corso. Il focus è rappresentato dalla presentazione dei migliori strumenti di misura per valutare le prestazioni e soprattutto concentrato su la R.P.P.: riunione periodica di pianificazione. La R.P.P. rappresenta, nello scenario degli strumenti, una tra le più efficaci metodologie applicative sia per misurare le prestazioni ma anche e soprattutto per valorizzare l'operato della risorsa come applicativo motivazionale. Per approfondire e apprendere lo strumento verranno svolte role playing di aula.

### **29 ottobre 2014**

Data termine iscrizioni: 26 ottobre 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 1 giorno – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio– Lucca – Corte Campana 10/12

## **Problem Solving**

In momenti difficili come l'attuale la capacità di affrontare i problemi in modo costruttivo può fare la differenza tra agire proattivamente sul mercato o subirlo.

Spesso non siamo consapevoli di avere uno strumento preziosissimo a costo zero: la nostra mente è organizzata infatti in modo tale da affrontare e risolvere problemi di ogni genere e la configurazione dei processi di risoluzione è simile e indipendente dal contesto e dalle situazioni.

Il corso si ripromette di fornire strumenti per divenire consapevoli delle fasi del processo di soluzione e allenare abilità fondamentali implicate nella soluzione di tutti i problemi: osservare, creare, valutare, agire.

### **Obiettivi**

- Fornire una visione d'insieme del processo di problem solving
- Comprendere quali sono le caratteristiche che agevolano il processo di problem solving
- Sviluppare nei partecipanti le competenze che sono alla base del processo di soluzione dei problemi
- Analizzare le singole fasi del processo di problem solving
- Fornire le metodologie funzionali allo sviluppo delle differenti fasi del problem solving

### **25 e 26 settembre 2014**

Data termine iscrizioni: 23 settembre 2014

Segreteria organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

Durata: 2 giorni – tot 16 ore

Orario: 9.00 – 13.30 14.30 – 18.00

Sede: Camera di Commercio– Lucca – Corte Campana 10/12

## **ORIENTAMENTO ALLA CREAZIONE D'IMPRESA**

### **Come aprire un Bed & Breakfast in Toscana.. O un affittacamere, una casa vacanza, un agriturismo....**

“Vorrei aprire un Bed & Breakfast....da dove comincio? Quali requisiti devo rispettare? E' un'attività remunerativa?

Queste sono le domande alle quali il corso, rivolto a tutti coloro che intendono avviare un'attività nel settore turistico ricettivo, offre una risposta concreta.

Il percorso formativo, frutto dell'esperienza di ben 7 precedenti edizioni, è stato infatti studiato per indicare in modo semplice la metodologia necessaria a valutare se e come iniziare, come promuoversi, come predisporre piani di previsione per stimare quante risorse servono per partire e quali siano i possibili guadagni.

Inoltre verrà tracciato un quadro preciso della normativa generale sul turismo, delle disposizioni di legge che regolano in particolare il B&B, nonché dei relativi adempimenti burocratici e fiscali, conoscenze indispensabili per avviare un'attività in questo settore.

Destinatari: Tutti coloro che intendono avviare un'impresa per svolgere un'attività di tipo turistico-ricettivo come affittacamere, B&B, Case Vacanza, Agriturismo.

I° edizione

22-24-28-31 Gennaio 2014

Orario: 9.30 – 13.30

Durata: 4 giorni –totale 20 ore

Data termine iscrizioni: Lunedì 20 Gennaio 2014

Sede: Camera Commercio - Lucca - Corte Campana, 10-12

Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

27-28 Febbraio 2014

### **Verde e business: avviare un orto a km 0**

Il business dell'agricoltura a km zero coinvolge sempre più gli italiani. Nascono orti e frutteti dove si coltivano prodotti da vendere direttamente ai consumatori. Si sviluppano nuove idee sostenibili che sfruttano il potere del Web. Frutta e verdura dell'orto: piace e fa risparmiare, così che può diventare protagonista di nuove imprese.

Non è un mistero che siano sempre di più gli aspiranti imprenditori che vedono nell'orto Km 0 la possibilità di ottenere un buon reddito

Sono, infatti, in vistoso aumento i consumatori che vorrebbero ricevere con un semplice click verdura fresca di stagione direttamente a casa propria o passare una giornata diversa e “fare spese” nei campi, portando da casa i contenitori eco-sostenibili in cui stipare tante varietà di ortaggi freschi.

Per rispondere a questa domanda sempre crescente è possibile avviare un'attività che, pur nella tradizione, risulta innovativa, e trasformare il proprio terreno nel luogo di punta di una filiera corta del mercato locale.

Destinatari: tutti coloro che intendono avviare un'attività nel settore agricolo a km zero.

Orario: 9.00 – 18.00

Durata: 2 giorni –totale 16 ore

Data termine iscrizioni: Martedì 25 Febbraio 2014  
Sede: Camera Commercio - Lucca - Corte Campana, 10-12  
Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

12-14-19-21 Marzo 2014

**II° edizione : Come aprire un Bed & Breakfast in Toscana.. O un affittacamere, una casa vacanza, un agriturismo....**

Orario: 9.30 – 13.30

Durata: 4 giorni –totale 20 ore

Data termine iscrizioni: Lunedì 10 Marzo 2014

Sede: Camera Commercio - Lucca - Corte Campana, 10-12

Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

3 - 4 Aprile 2014

**Servizi alla famiglia e business: come aprire un centro estivo per bambini – summer camp -**

Negli ultimi anni c'è stata un'espansione dei servizi alla famiglia e una crescita dell'occupazione in questo settore anche se ciò non ha riguardato in eguale misura tutti gli ambiti e tutte le aree. La cura dell'infanzia e i servizi per l'alimentazione sono i due sotto-settori nei quali la richiesta è stata più evidente. Nonostante la recente espansione dei servizi alla famiglia, in questo settore c'è ancora una larga area di bisogno insoddisfatto, che continua ad aumentare a causa dei trends sociali e demografici.

In questo scenario diventa interessante l'avvio di un centro estivo per bambini per fronteggiare un'esigenza che i ritmi di lavoro incalzanti hanno reso sempre più rilevante. E' in crescita il numero di privati che sceglie di offrire un'alternativa ai servizi pubblici, spesso poco comodi e di difficile accesso. Si tratta, in poche parole, di aprire un centro estivo o campo solare (Summer Camp), un luogo in cui bambini e ragazzi dai tre mesi alla maggiore età potranno usufruire della competenza di educatori qualificati, praticando sport, imparando, studiando e crescendo in armonia con i loro coetanei e non nella solitudine della loro cameretta. Per aprire un'attività di organizzazione di centri estivi, non sono necessari requisiti particolari e le procedure di accreditamento e convenzionamento presso i Comuni sono sempre più snelle e efficienti. L'investimento non è molto elevato e può essere sostenuto in maniera graduale.

Destinatari : tutti coloro che intendono avviare un'attività nel settore dei servizi alla famiglia dedicati alla cura e all'intrattenimento dei bambini.

Orario: 9.00 – 18.00

Durata: 2 giorni – totale 16 ore

Data termine iscrizioni: Lunedì 1 Aprile 2014

Sede: Camera Commercio - Lucca - Corte Campana, 10-12

Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

8-9 Maggio 2014

**Lo start-up di impresa in periodi di instabilità (titolo provvisorio)**

Il corso, partendo dalla rappresentazione del concetto di instabilità dei mercati di quest'ultimo decennio, ha l'obiettivo di far comprendere come è mutato il "consumer behavior" e come si possa rispondere a tale cambiamento.

Conoscere il comportamento dei consumatori rappresenta una chiave di successo irrinunciabile per chi vuole fare impresa, dal momento che la posta in gioco è molto alta: si tratta di partire con il "piede giusto" e rispondere al mercato o rischiare di non coglierne i segnali e perdere di efficacia.

Destinatari: tutti coloro che vogliono avviare un'attività di impresa



Orario: 9.00 – 18.00

Durata: 2 giorni – totale 16 ore

Data termine iscrizioni: martedì 6 Maggio 2014

Sede: Camera Commercio - Lucca - Corte Campana, 10-12

Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

5-6 Giugno 2014

### **Ospitalità e business: come avviare un albergo diffuso**

Il modo di fare turismo sta cambiando: soggiorni più brevi, all'insegna del risparmio, ma soprattutto con il desiderio di entrare in contatto diretto con la storia, l'arte, la cultura e l'enogastronomia delle tante realtà locali di cui è ricco il nostro Paese. Accanto alle strutture ricettive tradizionali, si affermano sempre di più nuove forme di ospitalità attente alla rivalutazione dei territori e alla valorizzazione delle tipicità. È questa la filosofia del business innovativo del Paese Albergo o Albergo Diffuso

Un albergo diffuso è sostanzialmente due cose:

un modello di ospitalità originale

un modello di sviluppo turistico del territorio.

In estrema sintesi si tratta di una proposta concepita per offrire agli ospiti l'esperienza di vita di un centro storico di una città o di un paese, potendo contare su tutti i servizi alberghieri, cioè su accoglienza, assistenza, ristorazione, spazi e servizi comuni per gli ospiti, alloggiando in case e camere che distano non oltre 200 metri dal "cuore" dell'albergo diffuso: lo stabile nel quale sono situati la reception, gli ambienti comuni, l'area ristoro.

Destinatari: tutti coloro che vogliono avviare un'attività di impresa nel settore delle attività ricettive non convenzionali

Orario: 9.00 – 18.00

Durata: 2 giorni – totale 16 ore

Data termine iscrizioni: Martedì 3 Giugno 2014

Sede: Camera Commercio - Lucca - Corte Campana, 10-12

Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

26 –27 Giugno 2014

### **Nuove tendenze e business: avviare una pensione per animali e pet therapy**

Gli italiani che hanno uno o più animali nelle proprie case continuano a crescere. L'attenzione, e la spesa aumentano in continuazione e al tempo stesso aumentano i servizi di cui si sente la necessità: dalla pensione per cani e altri animali che li ospita quando ci si deve assentare da casa per lavoro o per vacanza, ai centri cinofili di addestramento cani con gli "educatori psicologi" (pet-coach) che insegnano ai nostri amici a quattro zampe e ai padroni a vivere in armonia, fino alle nuove frontiere della pet-therapy, che fonda sul binomio uomo-animale il principio base di cure alternative e innovative per un'ampia gamma di patologie psico-sociologiche. Per chi ama gli animali ed è alla ricerca di un'attività che consente di stare a contatto con la natura, avviare un centro di addestramento, pet-therapy e pensione per animali rappresenta dunque un'opportunità che non richiede grossi investimenti iniziali a fronte di concrete prospettive di guadagno. Le competenze necessarie per aprire una pensione per animali o una scuola cinofila sono acquisibili tramite un corso da educatore cinofilo. Grandissime saranno inoltre le soddisfazioni personali, grazie alle finalità educative e terapeutiche che si possono raggiungere con la professione di educatore cinofilo e addestratore.

Destinatari: tutti coloro che vogliono avviare un'attività di impresa nel settore delle attività dedicate alla cura, all'ospitalità e all'educazione degli animali da compagnia.

Orario: 9.00 – 18.00

Durata: 2 giorni – totale 16 ore  
Data termine iscrizioni: Martedì 24 Giugno 2014  
Sede: Camera Commercio - Lucca - Corte Campana, 10-12  
Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

### **Come fare una ricerca di mercato e identificare i propri futuri clienti**

Per definire nel dettaglio le modalità di attuazione di un'iniziativa autonoma/imprenditoriale, bisogna prima esaminare la disponibilità del mercato ad "assorbire" i prodotti/ servizi che si vogliono offrire. Lo scopo è di comprendere quali sono le caratteristiche del contesto territoriale e competitivo in cui l'impresa dovrà inserirsi e con cui dovrà confrontarsi nel corso della sua vita.

Gli obiettivi del corso sono molteplici:

- Analizzare i principali fenomeni economico-sociali che influenzano il proprio settore;
- Far conoscere il proprio mercato al fine di identificare i propri clienti;
- Fornire la metodologia necessaria per raccogliere, le informazioni sulla concorrenza e sulla potenziale clientela;
- Illustrare i principali strumenti per realizzare le ricerche di mercato, tenendo in considerazione le limitate risorse di una microimpresa.

### **29 -30 Settembre**

Orario: 9:00- 18:00

**Durata: due giornate di 8 ore ciascuna**

Data termine iscrizioni: venerdì 26 Settembre 2014

Sede: Camera di Commercio di Lucca – Corte Campana, 10 -55100 Lucca

Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

### **Orienta la tua idea di impresa” ed. 2014**

Riparte ad Ottobre l'edizione 2014 del Minimaster per Aspiranti Imprenditori “Orienta la tua idea di impresa”.

L'obiettivo del corso è far sì che chi vuole trasformare un'idea di impresa in attività concreta deve acquisire gli strumenti di base per affrontare il mercato da tutti i punti di vista: corretta organizzazione, capacità gestionali e manageriali, strategie di marketing, comunicazione e promozione, valutazioni economiche finanziarie.

Un'impresa che nasce con questi presupposti è più efficiente nell'utilizzo delle proprie risorse, meno vulnerabile ai cambiamenti del mercato e più abile nel capitalizzare le opportunità.

Dal punto di vista didattico, ad ogni singolo modulo viene abbinato un "laboratorio" con l'obiettivo di rendere da subito operativo quanto appreso in aula.

La finalità è quella di fornire ai "giovani imprenditori" un quadro, quanto più reale possibile, della necessità di gestire contemporaneamente molte informazioni, al fine di governare la complessità legata all'agire organizzativo (confronto con il mercato, la concorrenza, la gestione delle risorse e così via).

17 – 18 – 24 - 25 Ottobre; 7 – 8 -14 -15 – 21 – 22 - 28 Novembre 2014

Orario: 1° giorno dalle 14:00 alle 19:00, 2° giorno dalle 9:00 alle 14:00 con possibilità di approfondimenti con il docente fino alle 16:00.

Durata: 6 moduli di due giornate

Data termine iscrizioni: Mercoledì 15 Ottobre 2014

Sede: Camera di Commercio di Lucca – Corte Campana, 10 -55100 Lucca

Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale

### **Come diventare Wedding Planner- ed. 2013**

La figura del wedding planner, resa celebre dall'omonimo film, è oggi una realtà ovvero un vero professionista con una impostazione imprenditoriale che richiede studio e ricerca. Il corso, dedicato a tutti coloro che sono orientati al settore dell'organizzazione di matrimoni ed eventi familiari ha il duplice obiettivo di informare i partecipanti sull'evoluzione del settore e dei nuovi strumenti di marketing disponibili e renderli autonomi nello sviluppo una strategia di marketing sostenibile.

Data: 1-2 Dicembre 2014

Orario: 9:00 – 18:00

Durata: due giornate formative di 8 ore ciascuna

Data termine iscrizioni: venerdì 28 Novembre 2014

Sede: Camera di Commercio di Lucca – Corte Campana, 10 -55100 Lucca

Segreteria Organizzativa: Sviluppo Imprenditoriale