



CATALOGO CORSI 2015



CORSI

AREA VENDITE / COMMERCIALE / MARKETING

- CORSO SULLE TECNICHE DI VENDITA – BASE
- CORSO SULLE TECNICHE DI VENDITA – AVANZATO

AREA INFORMATICA

- CORSO DI INFORMATICA BASE
- CORSO DI INFORMATICA AVANZATO

AREA CONTABILITÀ / FINANZA

- CORSO SULLA CONTABILITÀ – BASE
- CORSO SULLA CONTABILITÀ – AVANZATO

AREA SICUREZZA

- CORSO SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO – BASE
- CORSO SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO – AVANZATO

AREA COMPETENZE TRASVERSALI

- CORSO GESTIRE I RECLAMI E LE RICHIESTE DEL CLIENTE
- CORSO SULLA CAPACITÀ RELAZIONALE DEL PERSONALE AZIENDALE

AREA QUALITÀ E AMBIENTE

- CORSO ORGANIZZARE LA QUALITÀ IN AZIENDA
 - CORSO PER AUDITOR INTERNO DI SISTEMI QUALITÀ
-

Gruppo Focus S.r.l. è una società che da oltre 10 anni opera con successo in tutta Italia e nei seguenti settori:

- Consulenza Direzionale rivolta ad imprese pubbliche e private
- Progettazione e gestione di corsi di formazione, aggiornamento, specializzazione e riqualificazione professionale
- Progettazione e gestione di Master Postlauream di Alta Formazione rivolti ai laureati
- Progettazione, gestione e rendicontazione di Piani Formativi destinati ai dipendenti delle aziende
- Progettazione, gestione e rendicontazione di Piani Formativi finanziati dai Fondi Interprofessionali
- Consulenza e Formazione specifica sugli obblighi previsti dal D.LGS. 81/08 e normative collegate
- Consulenza e Formazione specifica per le professioni commerciali.
- Orientamento al lavoro

Gruppo Focus s.r.l. è un Ente Accreditato dalla Regione Sicilia per la Formazione Superiore e Continua e Orientamento, oltre ad essere certificata ISO 9001:2008. Opera attraverso le proprie Divisioni Specializzate:

Focus Management School: è la Divisione che dal 2004 contribuisce alla formazione di risorse umane altamente qualificate e pronte ad occupare, nel futuro prossimo, i ruoli chiave nelle più importanti realtà imprenditoriali. Questo è uno degli obiettivi che Gruppo Focus si prefigge di raggiungere mediante i Master post lauream.

E' l'osmosi autentica tra didattica, mondo delle imprese e delle istituzioni a rendere Gruppo Focus capace di creare valore aggiunto e formare allievi pronti ad affrontare con gli strumenti giusti il mondo del lavoro.

Uno di questi è lo **stage post master**, fondamentale per creare quel dialogo tra la formazione e il mondo produttivo, protagonista assoluto del network di Gruppo Focus.

Oltre alla Formazione orientata a chi, come il laureato, è alla ricerca di un lavoro, Focus progetta e gestisce interventi formativi per i **dipendenti** delle Aziende finanziati dai **Fondi Interprofessionali**, questi interventi formativi consistono in:

- **Qualificazione e Riqualificazione** per le **figure professionali di specifico interesse del settore** a cui appartengono, nonché per lavoratori a rischio di esclusione dal mercato del lavoro;
- **Percorsi individuali di formazione continua** dei lavoratori dipendenti e dei dirigenti;

Focus Safety Management è la divisione che dal 2009 propone soluzioni formative e consulenziali finalizzate all'adeguamento delle imprese e dei professionisti ai dettami previsti dal D.LGS. 81/08 e normative collegate.

La divisione si avvale di professionisti esperti in materia di sicurezza sul lavoro che garantiscono, in linea con la filosofia di Gruppo Focus, la massima professionalità e competenza.

Focus Sales School: nata nel 2010 ma vanta un'esperienza ultra decennale dei propri consulenti in attività commerciale, selezione del personale e direzione di reti di vendita.

Ci piace definirla "Officina della Vendita" proprio perché nasce e si fonda sulla specializzazione nel settore vendita ed eroga i propri servizi esclusivamente per l'**area commerciale**, garantendo un elevato standard qualitativo.

CORSO SULLE TECNICHE DI VENDITA – BASE

PER CHI

- Venditori
- Agenti e tecnici commerciali
- Addetti alle Vendite
- Personale di Front Office
- Consulenti di Vendita

OBIETTIVI

- Conoscere le tappe del processo di vendita
- Saper preparare una vendita: definire gli obiettivi e organizzare la visita
- Acquisire le tecniche più adatte da utilizzare nei diversi momenti della negoziazione
- Sviluppare competenze in comunicazione per gestire con efficacia la relazione col cliente
- Saper porre domande, argomentare, rispondere alle obiezioni e concludere con successo la vendita

PROGRAMMA

Conoscere il proprio mercato: il marketing per il venditore

- Conoscere l'evoluzione del mercato • Conoscere i bisogni del cliente
- Analisi della concorrenza

Organizzare la propria azione di vendita

- Strumenti per organizzarsi: piani di prospezione, piani di zona
- Gestione ottimale del proprio tempo

Applicare le regole di base di una buona comunicazione

- Ostacoli nella comunicazione • Forme della comunicazione
- Capire e farsi capire • Empatia e ascolto

Padroneggiare gli strumenti di dialogo con il cliente

- Tecniche di intervista • Arte del silenzio
- Metodi per riformulare la domanda o il concetto • Scelta delle parole

Utilizzare un filo conduttore per dirigere la vendita

- Un metodo affermato: le 6C della vendita
- Una necessità: procedere per gradi

Preparare una visita

- Informazioni da raccogliere, strumenti da prevedere
- Costruire l'obiettivo della visita

Stabilire un contatto positivo con il cliente

- Le regole del 4 per 20 • Presentare se stessi e la propria società
- L'apertura del dialogo

Far parlare il cliente

- Informazioni da scoprire • Domande da porre
- Tecniche per condurre il primo colloquio

Strutturare e adattare le proprie argomentazioni

- Che cosa è un'argomentazione di vendita • Il metodo per costruire un'argomentazione • Scelta delle argomentazioni • Ricerca dell'adesione

Presentare il prezzo

- Il prezzo: questo sconosciuto • Quando parlare di prezzi
- Tecniche per presentare il prezzo

Gestire le obiezioni del cliente

- 8 tecniche per trattare l'obiezione
- La ripresa del dialogo dopo l'obiezione
- Come ribattere alle obiezioni più frequenti

Concludere per vendere

- Il "semaforo verde" della conclusione • 4 tecniche per concludere
- Come terminare un incontro • Cosa fare in caso di insuccesso

Il corso propone un approccio unico e testato alle tecniche di vendita più operative. È strutturato come una successione di esercitazioni, prove e simulazioni, trasmette le competenze indispensabili per vendere con successo, dalla definizione del target fino alla conclusione della trattativa.

Preparare la visita successiva

- "Vendere" la prossima visita • Fidelizzare i propri clienti

Utilizzare il telefono come strumento di vendita

- Specificità della comunicazione telefonica
- Diversi usi del telefono: prendere un appuntamento, rilanciare un'offerta, fidelizzare, ottenere delle informazioni

Esercitazioni

- Piano di sviluppo personale
- Comportamenti vincenti nell'approccio di vendita – simulazione

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso base ha una durata di 20 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, simulazioni ed esercitazioni pratiche. Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso.

Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo è previsto un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso di base è di 2.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

CORSO SULLE TECNICHE DI VENDITA – AVANZATO

PER CHI

- Venditori
- Agenti e tecnici commerciali
- Addetti alle Vendite
- Personale di Front Office
- Consulenti di Vendita

OBIETTIVI

- Scoprire i segreti di un approccio consulenziale per gestire trattative articolate e complesse
- Affinare le tecniche di vendita con metodi di negoziazione affermati
- Valutare e anticipare il comportamento di acquirenti esperti
- Sviluppare efficacemente la comunicazione con il cliente
- Resistere alle pressioni del compratore e sostenere l'offerta
- Concludere alle migliori condizioni per massimizzare relazione e redditività

PROGRAMMA

Conoscere l'azienda e i suoi bisogni

- L'approccio consulenziale per gestire trattative complesse
- La capacità d'ascolto, la chiave per una vendita riuscita
- Utilizzare diversi tipi di domande per identificare i bisogni
- L'analisi di un cliente complesso: il GRID.

Stabilire rapidamente una comunicazione di qualità

- Adattare il proprio stile di approccio ai differenti interlocutori
- Costruire un clima di fiducia e di credibilità con atteggiamenti e comportamenti corretti
- Identificare lo stile di acquisto del cliente

Costruire, valorizzare e sostenere la propria offerta

- L'analisi del processo decisionale di un gruppo complesso: la DMU
- La costruzione di argomentazioni strutturate: l'approccio CUB
- Costruire un Piano d'azione per coinvolgere i differenti attori: indecisi, sponsor interni, sfidanti • Gli strumenti della negoziazione per sostenere e difendere la propria soluzione
- Le migliori tecniche per gestire le obiezioni di un acquirente esperto

Il momento della verità, ovvero come concludere per vendere

- 6 tecniche per concludere una vendita e condurre l'interlocutore ad una decisione
- Consolidare la visita preparando il prossimo incontro
- Un metodo pratico per presentare l'offerta ad un gruppo d'acquisto
- Le trattative difficili: analisi di casi pratici e soluzioni
- Metodi per presentare il prezzo

Costruire e mantenere il rapporto con il cliente

- Valutare e dare un seguito alle proprie azioni
- Casi di insuccesso: soluzioni e proposte

Laboratorio pratico: sviluppare comportamenti

- Suscitare l'interesse del cliente o prospect
- Analizzare in modo completo i bisogni del cliente
- Personalizzare la propria proposta per rafforzare l'impatto sul cliente
- Guidare il cliente verso la decisione

Esercitazioni

- Allenare l'ascolto attivo
- Simulazione: sostenere i vantaggi della soluzione
- Comportamenti negoziali • Simulazione: negoziazione win-win

Il corso, studiato per chi ha già maturato esperienza nelle vendite, trasmette le più moderne tecniche di vendita e di negoziazione per sviluppare un approccio consulenziale alla vendita e concludere con successo anche le trattative più complesse. Vengono approfonditi gli strumenti indispensabili per analizzare i reali bisogni del cliente, pianificare la vendita, eccellere nell'aspetto relazionale, anticipare le obiezioni e chiudere con redditività la vendita.

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso avanzato ha una durata di 40 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, lezioni in E-Learning, simulazioni ed esercitazioni pratiche. Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso. Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo è previsto un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso avanzato è di 4.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.



CORSO DI INFORMATICA – BASE

PER CHI

Tutti i lavoratori che utilizzano o devono utilizzare un computer

OBIETTIVI

Fornire ai lavoratori conoscenze di base per l'apprendimento dei più diffusi applicativi, tra le quali:

- Saper utilizzare i più diffusi strumenti informatici che permettono di gestire l'attività d'ufficio e gli strumenti di lavoro in rete, quali la posta elettronica e Internet.
- Saper redigere rapidamente lettere, relazioni, offerte, listini creando documenti di elevata qualità e di aspetto professionale; saper effettuare mailing automatici ed importare dati da altri applicativi; saper utilizzare i vari automatismi per velocizzare il lavoro.
- Saper impostare tabelle numeriche per il controllo costi, calcolo del budget e più in generale per la elaborazione di dati numerici; saper evidenziare i dati mediante grafici di immediata lettura; saper elaborare informazioni non numeriche (lista clienti, lista contatti, fornitori, ecc.), ricercare dati particolari, ottenere tabelle riassuntive, utilizzare, gestire e personalizzare database. Saper realizzare presentazioni aziendali.

PROGRAMMA

Come è fatto un computer: Hardware, Software, caratteristiche delle periferiche

Lo schermo di Windows: Desktop, Icone, Mouse, Risorse del Computer

Lavorare con Windows: Avvio, Barra delle Applicazioni, Finestre, Dischi, File, Cartelle, Uso del Tasto Destro, il Multitasking, l'Uso degli Appunti

Videoscrittura: il WordPad, formattazione dei caratteri, dei paragrafi, del documento, comandi principali, stampa di un documento

Organizzazione dei Documenti: Gestione dei File e delle Cartelle (Copia, Spostamento, Cancellazione, Modifica del Nome), Creazione ed Utilizzo dei Collegamenti

I Dischi: Formattazione, Copia, Creazione di un Disco di Sistema, CD-ROM

Personalizzazione dell'Ambiente di Lavoro: Configurazione del Sistema, Installazione Programmi, Stampanti e altre periferiche

Internet: navigazione sui siti Web, l'uso di Internet Explorer, gli strumenti di ricerca, la posta elettronica.

Panoramica sulle Applicazioni: fogli elettronici, videoscrittura, data base, computer grafica, programmi di contabilità, programmi di utilità

Cultura Generale: Virus e Sicurezza Dati, applicazioni Multimediali, le Reti



Il corso si rivolge a coloro che si avvicinano per la prima volta al computer e devono utilizzarlo per ragioni di lavoro.

Continue esercitazioni pratiche fanno apprendere in modo semplice ed immediato tutti i concetti necessari per avere una padronanza nell'uso del computer.

Viene mostrato l'utilizzo del sistema operativo Windows, mostrando in particolare come creare nuovi documenti, come gestirli e come organizzare il proprio lavoro.

Inoltre viene illustrato l'uso di Internet che ormai è diventato un indispensabile strumento di lavoro, di supporto allo studio ed un ottimo mezzo per coltivare i propri hobby.

Infine il corso illustra i termini chiave propri dell'informatica ed offre una panoramica dei prodotti esistenti, software e hardware, mettendone in risalto i possibili utilizzi.

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso base ha una durata di 20 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, simulazioni ed esercitazioni pratiche.

Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso.

Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo è previsto un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso di base è di 2.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

CORSO DI INFORMATICA – AVANZATO

PER CHI

- Tutti i lavoratori che utilizzano o devono utilizzare un computer ma che possiedono le competenze del corso di base

OBIETTIVI

Fornire ai lavoratori conoscenze avanzate per l'apprendimento dei più diffusi applicativi, tra le quali:

- Conoscere gli elementi fondamentali della videoscrittura, facendo contemporaneamente apprendere l'uso del Word, anche nelle sue caratteristiche più avanzate (mailing, modelli, stili).
- Conoscere le caratteristiche dei fogli elettronici, l'uso di Excel.
- Conoscere gli elementi fondamentali della presentazione al computer, facendo contemporaneamente apprendere l'uso di Power Point, anche nelle sue caratteristiche più avanzate.
- Saper utilizzare, anche in maniera spinta, database Access già esistenti e di creare nuovi database in base alle proprie esigenze

PROGRAMMA

Videoscrittura – Word

- Lo schermo di Word, Modalità di visualizzazione
- Tecniche di selezione e modifica dei testi
- Formato Carattere (tipo, stile, grandezza, effetti, spaziatura, posizione)
- Formato Paragrafo (rientri, allineamento, interlinea, spaziatura, interruzione pagina)
- Tabulazioni e il righello. Bordi e sfondi. Elenchi puntati e numerati
- Tabelle (creazione, manipolazione, inserimento dati e formattazione)
- Formato del documento, intestazioni e piè di pagina. Colonne, Sezioni e Note
- Controllo ortografico, Thesaurus, il Glossario
- Trova e Sostituisci
- Stampare un documento (anteprima e opzioni)
- Stili (creazione, modifica ed applicazione). Documenti strutturati. Gestione dei livelli
- Modelli (realizzazione ed utilizzo)
- Stampa unione (documento base e dati)
- La grafica nei documenti. Le Word-Art
- Personalizzazione dell'ambiente di lavoro

Fogli Elettronici – Excel

- I fogli elettronici – concetti di base: il foglio di lavoro, le zone, le celle
- Ambiente di lavoro di Excel, i menù e le barre di strumenti
- I riferimenti di cella: assoluti, relativi e misti
- Immissione di numeri, stringhe di testi e le formule. I valori di errore
- Le funzioni. Funzioni temporali, logiche, di testo, matematiche, statistiche, informative
- Operazioni con il mouse e la tastiera. I tasti scorciatoia
- Il formato delle celle e la formattazione del foglio di lavoro
- Stampa: le modalità, impostazioni della pagina, e le opzioni avanzate
- Grafici con Excel: creazione, formattazione e modifica
- Database: creazione e gestione, ordinamento, filtri e subtotali
- L'integrazione tra Excel e Word

Presentazione con Power Point

- Lo schermo di Power Point 2000
- Autocomposizione di una presentazione
- Utilizzo, Inserimento e Visualizzazione di diapositive
- Tecniche di selezione e modifica dei testi
- Modalità di visualizzazione di una presentazione
- I Modelli e gli Schemi di diapositive
- Disegnare oggetti e tabelle in una diapositiva
- Creare un organigramma

Un percorso formativo necessario per i lavoratori orientati a saper utilizzare i più diffusi strumenti informatici che permettono di gestire l'attività d'ufficio e gli strumenti di lavoro in rete, quali la posta elettronica e Internet. E' ormai indispensabile per i dipendenti che lavorano tramite l'utilizzo di computer saper redigere rapidamente lettere, relazioni, offerte, listini creando documenti di elevata qualità e di aspetto professionale; saper effettuare mailing automatici ed importare dati da altri applicativi; saper utilizzare i vari automatismi per velocizzare il lavoro; saper impostare tabelle numeriche per il controllo costi, calcolo del budget e più in generale per la elaborazione di dati numerici; saper evidenziare i dati mediante grafici di immediata lettura; saper elaborare informazioni non numeriche (lista clienti, lista contatti, fornitori, ecc.), ricercare dati particolari, ottenere tabelle riassuntive, utilizzare, gestire e personalizzare database; saper realizzare presentazioni aziendali.

- Inserimento di sfondi, suoni, immagini, filmati ed animazioni
- Importazione di tabelle Word o Fogli di calcolo Excel
- Impaginazione di grafici
- Stampare un documento (anteprima e opzioni)
- Fare una presentazione
- Le barre degli strumenti di PowerPoint

Database con Access

- Il database: record, campi, relazioni
- L'ambiente di lavoro di Access: la finestra database ed i principali menù
- Uso delle tabelle: copiare, spostare ed eliminare i dati, formattare il foglio dati
- Ricerca dei dati, ordinamento, uso dei filtri, il filtro in base a maschera
- Utilizzo del carattere jolly, degli operatori logici e di confronto
- Query di selezione, i diversi tipi di Join
- Query con parametri e Query di Raggruppamento. Calcolo totali e di espressioni
- Scambio di dati con le altre applicazioni. Tabelle collegate
- Uso delle autocomposizioni per la creazione di Maschere e Report
- La creazione di tabelle. Tipo e dimensione dei campi. I campi memo
- Gli indici, la chiave primaria, il campo contatore, indici multicampo

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso avanzato ha una durata di 40 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, lezioni in E-Learning, simulazioni ed esercitazioni pratiche. Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso. Indicatori di processo e di risultato
A conclusione del percorso formativo è previsto un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso avanzato è di 4.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

CORSO DI CONTABILITÀ DI BASE

PER CHI

Personale di nuova nomina nei servizi amministrativi
Addetti alla fatturazione attiva, passiva, alla contabilità generale di cassa e banca

OBIETTIVI

Comprendere i principi delle rilevazioni contabili
Effettuare le scritture relative al ciclo attivo e passivo
Effettuare le scritture relative ad acquisti, vendite, costi di personale, investimenti, finanziamenti ed operazioni sul capitale

PROGRAMMA

Supporti contabili

- Scritture contabili obbligatorie • Codice Civile • Libro giornale
- Libri IVA • Libro cespiti • Altri supporti contabili • Archivi documentali

Principi delle rilevazioni contabili

- Principi della contabilità • Tecnica della partita doppia
- Funzionamento dei conti nella logica aziendale • Piano dei conti
- Stato patrimoniale e conto economico: documenti di sintesi

Analisi delle operazioni attive

- RegISTRAZIONI contabili del ciclo attivo: cessioni di beni e prestazioni di servizi • Diciture da inserire in fattura per vendite estere
- Esportazioni e vendite intracomunitarie
- Poste rettificative delle operazioni attive: resi, abbuoni, sconti, arrotondamenti
- Cessioni gratuite

Analisi delle operazioni passive

- Obblighi documentali nei passaggi di merce: il documento di trasporto
- Costi di esercizio e costi pluriennali • Acquisti di beni materiali e servizi
- Acquisti con IVA detraibile • Acquisti con IVA indetraibile
- Acquisti di beni immateriali
- Diciture da inserire in fattura per acquisti esteri
- Importazioni ed acquisti intracomunitari • Servizi intracomunitari
- Operazioni doganali (cenni)
- Poste rettificative delle operazioni passive: resi, abbuoni, sconti, arrotondamenti

Ciclo paghe e contributi

- Contabilizzazione di stipendi e salari • Contributi e oneri sociali
- Rilevazioni degli enti previdenziali • Assegni familiari
- Fondi complementari • Liquidazione TFR

IVA e adempimenti contabili (cenni)

- Principi generali: presupposto oggettivo, soggettivo, territoriale
- Operazioni imponibili, non imponibili, esenti ed escluse • Fattura
- IVA oggettivamente indetraibile • Territorialità dei servizi

Contabilità finanziaria di incassi e pagamenti

- RegISTRAZIONI dei pagamenti • RegISTRAZIONI degli incassi

Operazioni di chiusura e di riapertura dei conti (cenni)

- Scritture di assestamento (integrazione, rettifica, ammortamento)
- Chiusura dei conti e determinazione del risultato d'esercizio

Il corso fornisce competenze e tecniche di **contabilità di base** indispensabili per tutti i lavoratori che, appena assunti o di nuova nomina nei servizi amministrativi, abbiano la necessità di essere operativi il prima possibile. Intensivo e ricco di test, analizza le diverse operazioni contabili, consentendo di **applicare correttamente ed autonomamente le procedure amministrative basilari**.

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso base ha una durata di 20 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, simulazioni ed esercitazioni pratiche.

Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso.

Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo è previsto un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso di base è di 2.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.



CORSO DI CONTABILITÀ AVANZATA

PER CHI

Personale amministrativo con conoscenze della contabilità

Personale con responsabilità di coordinamento di funzioni amministrative

Capi contabili

Controller

Responsabili amministrativi

OBIETTIVI

Apprendere ad utilizzare le scritture contabili in funzione delle esigenze di bilancio

Comprendere le problematiche fiscali

Redigere e leggere un bilancio di esercizio

PROGRAMMA

La contabilità d'esercizio

• Sintesi delle operazioni contabili e del personale • Operazioni d'acquisto e vendita con l'estero • Le operazioni di finanziamento: contabilizzazione, smobilizzo, anticipi, mutui e factoring • Le operazioni di investimento

Dalla contabilità al bilancio le scritture di assestamento

• Scritture di integrazione, storno e rettifica • Le rimanenze
• Le poste valutative • Le imposte correnti, anticipate e differite

Imposte dirette e normativa IVA: nozioni base

• Il calcolo dell'Irap cenni • Ires e riprese • Adeguare il piano dei conti alle necessità contabili, gestionali e fiscali • I presupposti IVA
• Gli adempimenti • Le dichiarazioni e comunicazioni

Bilancio d'esercizio: i documenti e gli indici

• I postulati del bilancio • I criteri di valutazione
• La struttura dello stato patrimoniale • Il conto economico
• La nota integrativa
• La relazione sulla gestione • Il rendiconto finanziario • Alcuni indici

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso avanzato ha una durata di 40 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, lezioni in E-Learning, simulazioni ed esercitazioni pratiche. Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso. Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo è previsto un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso avanzato è di 4.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

Studiato per chi già possiede le competenze base di contabilità, il corso consente di ricevere il necessario aggiornamento sulle **scritture contabili e di assestamento**, sulle principali norme in materia di **imposte dirette ed indirette**, la **redazione e la lettura del bilancio**.



CORSO SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO – BASE

PER CHI

Tutti i lavoratori di qualsiasi comparto produttivo

OBIETTIVI

Il corso si propone di dare attuazione alla formazione generale di lavoratori ai sensi dell'art. 37, c. 2 del D. Lgs 81/2008, attraverso la presentazione di concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Tra gli obiettivi:

- Far conoscere ai lavoratori tutti i rischi derivanti dallo svolgimento delle proprie attività;
- Far comprendere ai lavoratori i comportamenti da adottare per tutelare la loro incolumità.
- Far conoscere ai lavoratori il corretto uso dei dispositivi di protezione individuale
- Il corretto utilizzo delle macchine, attrezzi e utensili utilizzati
- Conoscere le caratteristiche del posto di lavoro e dei rischi ad esso connessi;
- Promuovere il rispetto costante delle misure di prevenzione e sicurezza;
- Sapere utilizzare le procedure atte a svolgere la mansione assegnata nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene del lavoro, sia nella normale routine lavorativa che in occasione di anomalie del processo produttivo di frequente accadimento;
- Sapere utilizzare e conservare correttamente i Dispositivi di Protezione Individuale (D.P.I.) messi a disposizione;
- Conoscere i rischi connessi alla propria mansione/posto di lavoro;
- Conoscere le procedure riferite alla mansione;
- Conoscere i D.P.I. utilizzabili;
- Conoscere le misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro.

PROGRAMMA

- D.Lgs. 81/08: caratteri generali
- I destinatari della norma
- Informazione, formazione, comunicazione
- Concetto di **rischio**
- Concetto di **danno**
- Concetto di **prevenzione**
- Concetto di **protezione**
- Organizzazione delle **prevenzione aziendale**
- **Diritti, doveri e sanzioni** per i vari soggetti aziendali
- **Organi di vigilanza**, controllo e assistenzav

Oggi il tema della Sicurezza nei Luoghi di Lavoro diventa fondamentale sia per il Datore di Lavoro che per i Lavoratori. Il D.lgs. 81/2008 e s.m. prevede in primo luogo che i lavoratori siano costantemente informati e formati sui rischi derivanti dallo svolgimento delle loro attività in azienda.

E' ormai un dato di fatto che le aziende che investono in formazione sulla Sicurezza e quindi formano i propri dipendenti (antincendio, primo soccorso, preposti, rischi specifici, etc.) hanno un tasso di incidenti sui luoghi di lavoro sempre più basso.

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso base ha una durata di 20 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, simulazioni ed esercitazioni pratiche. Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

I Docenti sono esperti della materia con consolidata esperienza professionale.

Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo è previsto un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso di base è di 2.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.



CORSO SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO AVANZATO

PER CHI

Tutti i lavoratori di qualsiasi comparto produttivo

OBIETTIVI

Il corso si propone sia di dare attuazione alla **formazione generale** di lavoratori ai sensi dell'art. 37, c. 2 del D. Lgs 81/2008, attraverso la presentazione di concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (come per il corso di Base) sia di dare attuazione alla **formazione specifica**, trattando dei rischi specifici del settore di appartenenza dell'azienda, dei possibili danni e delle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione.

Tra gli obiettivi:

- Far conoscere ai lavoratori tutti i rischi derivanti dallo svolgimento delle proprie attività;
- Far comprendere ai lavoratori i comportamenti da adottare per tutelare la loro incolumità.
- Far conoscere ai lavoratori il corretto uso dei dispositivi di protezione individuale
- Il corretto utilizzo delle macchine, attrezzi e utensili utilizzati
- I rischi specifici della mansione del lavoratore e del comparto produttivo in cui opera l'azienda.
- Conoscere le caratteristiche del posto di lavoro e dei rischi ad esso connessi;
- Promuovere il rispetto costante delle misure di prevenzione e sicurezza;
- Sapere utilizzare le procedure atte a svolgere la mansione assegnat nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene del lavoro, sia nella normale routine lavorativa che in occasione di anomalie del processo produttivo di frequente accadimento;
- Sapere utilizzare e conservare correttamente i Dispositivi di Protezione Individuale (D.P.I.) messi a disposizione;
- Conoscere i rischi connessi alla propria mansione/posto di lavoro;
- Conoscere le procedure riferite alla mansione;
- Conoscere i D.P.I. utilizzabili;
- Conoscere le misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro

PROGRAMMA

- D.Lgs. 81/08: caratteri generali
- I destinatari della norma
- Informazione, formazione, comunicazione
- Concetto di **rischio**
- Concetto di **danno**
- Concetto di **prevenzione**
- Concetto di **protezione**
- Organizzazione delle **prevenzione aziendale**
- **Diritti, doveri e sanzioni** per i vari soggetti aziendali
- **Organi di vigilanza**, controllo e assistenza
- **Rischi infortuni:**

Meccanici generali – Elettrici generali – Macchine – Attrezzature – Cadute dall'alto – Rischi da esplosione – Rischi chimici, Nebbie – Oli – Fumi – Vapori – Polveri – Etichettatura – Rischi cancerogeni – Rischi biologici – Rischi fisici: Rumore, Vibrazione, Radiazioni, Microclima e illuminazione – Videoterminali
DPI Organizzazione del lavoro – Ambienti di lavoro – Stress lavoro – correlato
Movimentazione manuale carichi – Movimentazione merci (apparecchi di

Oggi il tema della Sicurezza nei Luoghi di Lavoro diventa fondamentale sia per il Datore di Lavoro che per i Lavoratori. Il D.lgs. 81/2008 e s.m. prevede in primo luogo che i lavoratori siano costantemente informati e formati sui rischi derivanti dallo svolgimento delle loro attività in azienda.

E' ormai un dato di fatto che le aziende che investono in formazione sulla Sicurezza e quindi formano i propri dipendenti (antincendio, primo soccorso, preposti, rischi specifici, etc.) hanno un tasso di incidenti sui luoghi di lavoro sempre più basso. Il corso Avanzato, oltre a trattare tutti gli argomenti del corso di Base, si concentrerà sui rischi specifici relativi al comparto produttivo dell'azienda e del dipendente/corista.

sollevamento, mezzi trasporto) – Segnaletica – Emergenze – Le procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico – Procedure esodo e incendi – Procedure organizzative per il primo soccorso – Incidenti e infortuni mancati – Altri Rischi.

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso avanzato ha una durata di 40 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, lezioni in E-Learning, simulazioni ed esercitazioni pratiche. Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

I Docenti sono esperti della materia con consolidata esperienza professionale.

Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo viene erogato un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso avanzato è di 4.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

CORSO GESTIRE I RECLAMI E LE RICHIESTE DEL CLIENTE

TRASFORMARE UN CLIENTE INSODDISFATTO IN CLIENTE FIDELIZZATO

PER CHI

- Addetti Customer service
- Addetti Post-Vendita/After Sales
- Addetti Assistenza Tecnica
- Personale di front line
- Venditori e Tecnici Commerciali

OBIETTIVI

- Gestire i reclami con efficacia ed efficienza per soddisfare il cliente e ottimizzare le risorse aziendali
- Mantenere un atteggiamento positivo nei riguardi di un cliente esigente o aggressivo
- Sviluppare la capacità d'ascolto per ridurre i malintesi
- Interpretare i segnali del cliente per comprendere le sue reali esigenze
- Trasmettere sicurezza, fiducia e competenza

PROGRAMMA

Customer Service e cultura del reclamo

- Il ruolo del Customer Service • Valore economico e strategico della soddisfazione del cliente • Le cause del reclamo: conoscerle per gestirle
- La richiesta/reclamo come opportunità di fidelizzazione

Il rapporto con il cliente: la preparazione come chiave del successo

- Il valore della conoscenza • Individuare i punti di contatto e relativi "momenti della verità" • Conoscere e profilare il cliente
- Preparazione psicologica: il corretto atteggiamento mentale per rapportarsi con efficacia al cliente

I pilastri della comunicazione efficace

- Trasmettere messaggi chiari, stabilire buone relazioni, convincere l'interlocutore • Padronanza della propria comunicazione verbale e non verbale • Credibilità nella comunicazione • Entrare in relazione con il cliente grazie alla comunicazione • 3 tecniche per creare rapporto con il cliente: mirroring, gratificazione e valorizzazione dell'interlocutore

Le 5 fasi di gestione del reclamo

- Approccio • Intervista • Presentazione della soluzione
- Superamento delle obiezioni • Concordare e consolidare

Approccio: accogliere il cliente e la sua richiesta/reclamo

- Stabilire il primo contatto in modo positivo
- Le 4 fasi dell'approccio: saluto, presentazione, identificazione, comprensione
- Specificità dell'approccio al telefono

Intervistare il cliente e gestire la sua richiesta/reclamo

- Fatti, elementi oggettivi e componente emotiva: obiettivo FOS
- Leading action: l'arte di fare domande e l'ascolto attivo
- Tecnica dell'imbuto per svolgere un'intervista di successo
- Ascolto attivo: entrare in empatia con il cliente
- La riformulazione: una fondamentale tecnica di ascolto attivo

Presentare la soluzione al cliente

- Problem solving e creatività: la soluzione ottimale in riferimento al contesto • Far sì che il cliente accetti con soddisfazione la soluzione
- Comunicare con efficacia la soluzione nelle diverse tipologie di contesti
- Saper dire di no • Come comunicare cattive notizie

Trasformare un cliente insoddisfatto in cliente fidelizzato

La gestione ottimale di reclami e richieste del cliente è una reale opportunità per rafforzare e migliorare una relazione fondamentale per il business aziendale. Il corso, dal taglio prettamente pratico, fornisce metodi e strumenti per gestire reclami e richieste in modo da fidelizzare il cliente e assicurare all'azienda un reale vantaggio competitivo.

Gestire e superare le obiezioni

- Cosa significa obiezione • Possibili cause delle obiezioni
- Comunicare secondo una logica win-win

Concordare e consolidare

- Arrivare ad un accordo
- Chiusura del reclamo e consolidamento del rapporto con il cliente

Comunicazione scritta

- Le specificità della comunicazione scritta • Strutturare in modo efficace il contenuto delle e-mail al cliente • La componente visiva delle e-mail

Esercitazioni

- Impostare e condurre un'efficace intervista al cliente
- Gestione telefonica di un reclamo/richiesta del cliente seguendo il metodo in 5 fasi
- Analisi e gestione di casi esempio relativi a contesti specifici

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso ha una durata di 20 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, simulazioni ed esercitazioni pratiche.

Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso. Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo viene erogato un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso è di 2.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo.

Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

LA CAPACITÀ RELAZIONALE DEL PERSONALE AZIENDALE COME FATTORE COMPETITIVO

PER CHI

- Tecnici assistenza
- Personale di contatto con la clientela per attività tecniche o di supporto nelle fasi pre e post-vendita
- Addetti alla Manutenzione
- Responsabili che debbano formare i propri collaboratori

OBIETTIVI

- Passare da una cultura esclusivamente tecnica ad una logica relazionale e commerciale
- Adottare con ogni interlocutore comportamenti in grado di rafforzare l'immagine aziendale
- Migliorare la relazione con il cliente
- Utilizzare in modo efficace la comunicazione in chiave commerciale
- Gestire reclami e controversie al fine di fidelizzare i clienti

PROGRAMMA

Valorizzare immagine personale e immagine aziendale

- Comprendere l'importanza del proprio ruolo • Costruire, rappresentare e proteggere l'immagine dell'azienda e del brand • Identificare aspettative e interessi dei clienti • Competenze tecniche e relazionali: due aree da sviluppare in maniera integrata

Stabilire una relazione di valore con il cliente

- Impatto della comunicazione non verbale e paraverbale nella gestione del cliente
- Adeguare il proprio comportamento in funzione dei diversi clienti
- Importanza dell'ascolto attivo e della riformulazione
- Argomentare adeguatamente una soluzione tecnica
- Creare la giusta sintonia con il commerciale
- Gestire le obiezioni del cliente e concludere il proprio intervento positivamente

I momenti critici nella relazione con il cliente: reclami e richieste non soddisfatte

- Quando la relazione commerciale può incrinarsi • Soddisfare il cliente tramite la qualità del servizio • Fidelizzare il cliente grazie a una relazione personale attenta alle sue reali esigenze

Organizzare la propria attività e gestire il proprio tempo

- Pianificare l'attività e valutare i tempi di intervento
- Gestire le priorità
- Saper negoziare per meglio organizzare la propria giornata

Utilizzo efficace di telefono ed email

- Regole per una comunicazione telefonica di qualità
- Il telefono nel processo di assistenza clienti: dal prendere appuntamenti alla soluzione di una controversia
- Come utilizzare l'email per una comunicazione efficace con il cliente

Esercitazioni

- Tecniche di ascolto e comprensione delle domande
- Comunicare in modo assertivo
- Gestire con efficacia il tempo e le priorità
- Comunicare al telefono
- Gestire i casi difficili

Qualsiasi dipendente che entra in contatto con i clienti durante lo svolgimento delle proprie mansioni contribuisce alla costruzione della buona immagine aziendale, coniugando competenze tecniche e capacità di tipo relazionale. Il corso arricchisce il bagaglio tecnico di ogni dipendente a prescindere dal ruolo in azienda con le fondamentali competenze relazionali di orientamento al cliente, al fine di accrescere il valore percepito dei servizi dell'azienda.

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso ha una durata di 40 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, lezioni in E-Learning, simulazioni ed esercitazioni pratiche.

Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso.

Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo viene erogato un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso avanzato è di 4.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

CORSO ORGANIZZARE LA QUALITÀ IN AZIENDA

PER CHI

Tutti i lavoratori coinvolti nel processo di gestione della Qualità Aziendale

OBIETTIVI

- illustrare operativamente i contenuti della norma ISO 9001;
- valutare l'applicazione dei principi base della qualità in azienda;
- conoscere la struttura documentale tipica di un sistema della gestione della qualità;
- valutare le fasi del processo di certificazione.

PROGRAMMA

PRINCIPI DELLA QUALITÀ

Il sistema qualità e l'organizzazione aziendale
I processi aziendali principali e di supporto
Organigramma e job description
Gli 8 principi della qualità

LE NORME ISO 9000

Le norme della famiglia UNI-EN ISO 9000
Obiettivi e contenuto delle norme ISO 9000
La struttura documentale del sistema qualità
Manuale, procedure, istruzioni operative

CONTENUTO DELLA NORMA ISO 9001

Responsabilità della direzione
La politica e gli obiettivi della qualità
Gestione delle risorse
Realizzazione del prodotto
Misurazione, analisi e miglioramento

IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Regolamenti ed iter di certificazione
Gli organismi di certificazione
Il ruolo di ACCREDIA
Le visite di valutazione e mantenimento

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso base ha una durata di 20 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, simulazioni ed esercitazioni pratiche.

Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso.

Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo viene erogato un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso di base è di 2.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

Un sistema di gestione della qualità conforme alla normativa ISO 9001:2008 oltre a costituire un traguardo importante per molte aziende, come conferma l'elevato numero delle imprese certificate in tutta Europa, rappresenta uno strumento efficace per migliorare e ottimizzare la propria organizzazione.

In tal senso conoscere i principi base delle qualità e la struttura di un sistema di gestione della qualità costituisce una competenza spendibile in qualsiasi contesto organizzativo, produttivo o di servizi, privato o pubblico.



CORSO AUDITOR INTERNO SISTEMA QUALITÀ

PER CHI

Tecnici aziendali, Responsabili delle varie funzioni Aziendali, Responsabili della Qualità, Lavoratori che si occupano della qualità nella propria azienda e personale addetto all'esecuzione degli audit in azienda che abbia conoscenze dei contenuti del Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 e vogliono approfondire queste tematiche attraverso un corso avanzato di qualificazione.

OBIETTIVI

Obiettivo del corso è quello di preparare i partecipanti a svolgere Audit Interni di Sistemi di Gestione per la Qualità, secondo le indicazioni fissate dalla norma ISO 19011:2011, avendo come riferimento la norma gestionale UNI EN ISO 9001:2008. In particolare:

- fornire ai partecipanti l'addestramento specialistico sugli audit interni;
- addestrare i partecipanti alle modalità di pianificazione e conduzione degli audit interni;
- fornire elementi di comportamento e migliorare le tecniche di comunicazione nell'audit interni;
- illustrare le corrette modalità di presentazione dei risultati degli audit interni alle Direzioni aziendali.

PROGRAMMA

I principi di base della norma UNI EN ISO 9001:2008

La UNI EN ISO 19011:2012 e i requisiti degli Audit

Programmazione, preparazione e pianificazione degli audit

Aspetti tecnici per la conduzione degli Audit

Rapporti di non conformità e azioni correttive

Stesura del rapporto di audit e presentazione dei risultati

I requisiti e le competenze degli auditor

Uso e predisposizione delle checklist

Verifica Finale.

MODALITÀ DIDATTICA

Il corso avanzato ha una durata di 40 ore complessive, suddivise in attività di lezione frontale in aula, lezioni in E-Learning, simulazioni ed esercitazioni pratiche. Il corso può essere erogato sia presso le aule di Gruppo Focus, che presso le sedi aziendali ove siano previste aule con appositi requisiti.

DOCENTI

Tutti i Docenti/Formatori coinvolti sono esperti nelle tematiche del corso.

Indicatori di processo e di risultato

A conclusione del percorso formativo viene erogato un test di verifica finale dell'apprendimento.

COSTI

Il costo del corso avanzato è di 4.000 euro (IVA inclusa) a partecipante, incluso il materiale didattico ed il materiale delle esercitazioni e kit allievo. Per le aziende che ne avessero i requisiti è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

Il corso è organizzato per rispondere alla richiesta di formazione ed addestramento sulle metodologie di esecuzione degli Audit Interni dei Sistemi di Gestione per la Qualità di cui alla norma UNI EN ISO 9001 e secondo le prescrizioni di cui alla norma ISO 19011:2011 che rappresenta il nuovo standard per la programmazione, pianificazione ed erogazione degli audit di parte prima e seconda, nonché per la qualificazione di tali figure professionali.

