



CATALOGO FORMATIVO

Gestione Aziendale – Amministrazione

INDICE DEI CORSI

Tematica	Titolo del corso in Catalogo	Durata (ore)	Pagina
Gestione Aziendale amministrazione	Analisi dei processi aziendali	24	3
	Organizzazione commerciale dell'azienda	24	4
	Controllo di gestione - corso base	24	5
	Corso avanzato di controllo di gestione	24	6

ANALISI DEI PROCESSI AZIENDALI

Obiettivi:

Il corso permette di comprendere ed interpretare i processi organizzativi dell'azienda e delle sue funzioni, capire gli strumenti per migliorare l'organizzazione e l'efficacia / efficienza del lavoro, come gestire efficacemente i rapporti con le diverse funzioni aziendali coinvolte nei progetti di miglioramento. Le esercitazioni e le discussioni svolte durante il corso, spingono i discenti sperimentare opportune tecniche di creatività da applicare ai processi aziendali.

Contenuti:

- Strutture Organizzative Aziendali
 - Organizzazione per funzioni
 - Organizzazione per processi
 - Organizzazione per progetti
- Tipologie di processi
 - Primari
 - A supporto
 - Direzionali
 - Strategici
 - Operativi
- Catena del valore di PORTER
- Definizione di processo
- Definizione di progetto
- Change management: dall' "as is" al "to be"
- Esercitazione: definizione dei processi aziendali di gestione progettuale
- Il processo di concezione
- Il processo di pianificazione
- Il processo di esecuzione
- Il processo di controllo
- Il processo di chiusura

Livello:	Avanzato
Durata:	24 ore
Destinatari	Responsabili e analisti di organizzazione, manager, analisti di sistemi IT
Prerequisiti	Nessun requisito specifico

ORGANIZZAZIONE COMMERCIALE DELL'AZIENDA

Obiettivi:

Il corso fornisce una maggiore sensibilità commerciale utile alla fidelizzazione del cliente e fornisce, inoltre, competenze nell'organizzazione e gestione del proprio tempo, una visione chiara del proprio impatto sulla sinergia tra cliente e azienda.

Si propone, quindi di fornire gli strumenti necessari per avere un ruolo commerciale attivo, di costante e sicura presenza nei confronti dei clienti, l'abilità di collaborare con i diversi servizi dell'azienda per garantire la soddisfazione del cliente, di gestire gli ordini e anticiparne le problematiche; per fronteggiare lo stress della pressione del cliente

Contenuti:

RAFFORZARE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

- **Stabilire un contatto positivo con i clienti**
Accogliere il cliente per creare il contatto
Domande e ascolto per aumentare l'efficacia della relazione
L'approccio problem solving alle situazioni più complesse
- **Gestire con efficacia le situazioni difficili**
Gestire gli imprevisti
Valorizzare le soluzioni percorribili e gli accordi stabiliti
Trasformare le situazioni delicate in occasioni per fidelizzare il cliente
Gestire lo stress generato da possibili situazioni conflittuali
- **Canali di comunicazione con il cliente: lettere, circolari, email**
La stesura di una lettera
Valorizzare la proposta commerciale
Regole per comunicare via email

ORGANIZZAZIONE ED EFFICACIA

- **Migliorare la relazione con il cliente interno (la propria azienda)**
Applicare il modello della relazione cliente-fornitore anche all'interno dell'organizzazione
Scoprire in modo proattivo i bisogni del cliente e quelli del fornitore
La relazione interpersonale come chiave della cooperazione
- **Interagire con le diverse funzioni aziendali per supportare il lavoro della forza vendita**
Favorire la creazione di un clima di squadra all'interno dell'azienda
Saper intervenire nelle situazioni critiche
Coordinare le attività e gestire il follow up
Gestire il team e rendere le riunioni efficaci
- **Gestire il tempo**
La priorità nelle richieste e nelle forniture
Organizzarsi per rispettare i tempi: la gestione della propria agenda
Gestire lo stress della pressione

Livello:	Avanzato
Durata:	24 ore
Destinatari	Tutti coloro che lavorano nella divisione commerciale delle aziende, manager e quadri aziendali, direzione commerciale
Prerequisiti	Nessun requisito specifico

CONTROLLO DI GESTIONE – CORSO BASE

Obiettivi:

Il corso fornisce un quadro di riferimento chiaro ed indispensabile per impostare un sistema di controllo di gestione in grado di verificare l'efficienza gestionale e di ottimizzare i costi migliorando margini e redditività.

Contenuti:

Il modello di controllo

- Cosa controllare: Centri di costo e Oggetti di controllo
- L'analisi dei costi e dei ricavi: le Voci di Controllo
- Quale competenza attribuire ai costi: periodi e logiche di attribuzione
- Fissare le regole di funzionamento del sistema: i Criteri di gestione
- Formato e contenuti dei Conti Economici
- Le strutture e i criteri di ribaltamento dei costi

Gli strumenti di rilevazione

- L'analisi dei dati
- Contabilità generale e contabilità analitica
- I consuntivi contabili ed extracontabili
- Il Budget originario e il budget aggiornato

Gli strumenti di elaborazione

- La mensilizzazione per competenza
- L'elaborazione delle proiezioni a fine esercizio
- L'elaborazione dei ribaltamenti
- L'elaborazione dei costi standard e delle variazioni
- L'ottenimento dei report

Il reporting

- Gli obiettivi del sistema di controllo
- Gli indicatori di performance
- Il disegno dei report
- Il controllo periodico dei risultati
- L'utilizzo dei report ai fini delle decisioni aziendali

Esercitazioni pratiche

Livello:	Avanzato
Durata:	24 ore
Destinatari	Coordinatori di progetti e commesse; personale amministrativo; manager aziendali.
Prerequisiti	Conoscenza di base delle problematiche di gestione amministrativa di progetto.

CONTROLLO DI GESTIONE – CORSO AVANZATO

Obiettivi:

Il corso, di taglio prevalentemente pratico, è rivolto a chi possedendo già conoscenze di base, voglia approfondire lo studio delle tecniche più innovative del controllo di gestione. Durante il corso saranno trattati i sistemi avanzati di costing (Activity Based Costing), evidenziandone vantaggi e limiti applicativi. Un focus importante sarà dedicato alle tecniche di pianificazione strategica (Balanced Scorecard) e agli strumenti operativi gestionali per l'analisi degli scostamenti, il reporting e l'analisi delle variazioni con il supporto dei sistemi di Business Intelligence.

Contenuti:

Le tecniche avanzate di costing

- L'Activity Based Costing (ABC);
- Il concetto di attività e processo;
- I cost drivers;
- Limiti e vantaggi dell'ABC;

Le tecniche innovative di controllo

- L'Activity Based Management (ABM)
- La visione trasversale per processi: il modello della catena del valore
- Come migliorare le performance aziendali
- Le attività senza valore aggiunto
- Vantaggi e limiti dell'ABM.

La Balanced scorecard

- La balanced scorecard: quando e perché nasce
- Le principali caratteristiche della Balanced Scorecard
- Gli indicatori non economico-finanziari
- La mappa strategica
- I collegamenti tra la Balanced Scorecard e il Budget

La Business Intelligence a supporto del Controller

- Le difficoltà al reperimento dei dati
- Il ruolo dei Sistemi Informativi
- Gli stili della Business Intelligence
- Casi pratici

Livello:	Specialistico
Durata:	24 ore
Destinatari	Coordinatori di progetti e commesse; personale amministrativo; Amministratori, Consulenti aziendali .
Prerequisiti	Conoscenza dei principi fondamentali del controllo di gestione

Sedi:

NAPOLI – Via G.Porzio 4 – Centro Dir. Is. G2

ROMA – V.le Luigi Schiavonetti 270/c

Per informazioni o iscrizioni:

tel. 081 7871089

tel. 06 32465404