

investiamo in

formazione

Catalogo dell'offerta formativa



# CESCOT MILANO

Centro per lo Sviluppo Commercio  
e Turismo della Provincia di Milano



Il **Cescot** un'organizzazione senza scopo di lucro promossa dalla CONFESERCENTI, sostiene la cultura d'impresa, promuove le professionalità emergenti, favorisce l'incontro tra domanda e offerta sulle opportunità e le esperienze nel mondo del lavoro.

La formazione costituisce la prima finalità del Cescot e viene realizzata mediante la progettazione e realizzazione di un sistema di azioni formative che vanno dai corsi di formazione in senso stretto, alle iniziative di sostegno all'avvio d'impresa, dai progetti di sistema, ai programmi per l'orientamento formativo e per l'attuazione dell'obbligo formativo.

## LE PRINCIPALI ATTIVITÀ DEL CESCOT

- la **Ricerca** sui profili professionali, sui fabbisogni formativi e sulle dinamiche del mercato del lavoro
- l'**Orientamento** per l'inserimento nel mondo del lavoro e per l'avvio di nuove iniziative d'impresa e di lavoro autonomo
- la **Formazione**, mediante la predisposizione di progetti formativi a finanziamento pubblico e/o privato, relativi alle principali tipologie di lavoro e d'impresa e finalizzati all'inserimento nel mondo del lavoro, all'avvio di attività d'impresa ed all'aggiornamento continuo degli occupati
- l'**Organizzazione** di stages e tirocini aziendali, in Italia e nei principali Paesi europei, rivolti ai giovani in uscita dal mondo della scuola e della formazione professionale

*investiamo informazione*



**SINCERT**



# AREA COMUNICAZIONE



- **COMUNICAZIONE EFFICACE**
- **COMUNICAZIONE PER IL SETTORE SOCIO SANITARIO**
- **PROMOZIONE ED ORGANIZZAZIONE EVENTI**
- **MARKETING**
- **MARKETING CON BUSINESS GAME**
- **VETRINISTICA, PACKAGING E VISUAL MERCHANDISING**

## Comunicazione efficace

**Durata: 20 ore**

La comunicazione è strumento fondamentale nella vita professionale e personale. Un percorso formativo sulla comunicazione diventa basilare per la gestione di tutte le tipologie di relazioni. Il presente progetto consente di **conoscere e utilizzare al meglio le regole ed i meccanismi della comunicazione.**

### CONTENUTI

- Le regole della comunicazione, della percezione, dell'ascolto e rinforzo delle capacità comunicative, teoria della comunicazione (percezione, feed-back, fonti)
- Le difficoltà comunicative nelle relazioni interpersonali, gli strumenti per superarle, pregiudizi, memoria, appunti, ascolto, tecniche per comunicazione efficace
- Prossemica, gestualità, tono e colore, gestione dell'ansia

*nonsipuònoncomunicare...*

### Comunicazione per il settore Socio Sanitario

**Durata: 30 ore**

Il corso è una **derivazione del corso generale di comunicazione**.

Si rivolge particolarmente ai lavoratori delle strutture operanti nel settore Socio Sanitario, ove la comunicazione coinvolge due livelli differenti: quella interna fra i soggetti appartenenti all'organizzazione, e quella esterna rivolta al trattamento delle relazioni con i malati ed i loro familiari.

Pertanto il programma di intervento svilupperà, oltre ai concetti fondamentali della comunicazione, indicati nel corso di base, i seguenti contenuti:

#### CONTENUTI

- Le distorsioni, gli interventi correttivi, la prossemica, la comunicazione verbale e non verbale, la psicologia della comunicazione, la psicologia della malattia.

### Promozione ed organizzazione eventi

**Durata: 30 ore**

La promozione della propria impresa passa da una corretta e puntuale informazione promozionale.

Sempre più spesso anche le piccole realtà aziendali e produttive incorrono nella necessità di sviluppare azioni informative. Il presente corso intende formare e specializzare gli addetti alla creazione di eventi e responsabili dei piani di comunicazione.

#### CONTENUTI

- L'Evento, l'ufficio Stampa, il piano di comunicazione, il Coordinamento delle Risorse Umane, gestione della Segreteria dell'Evento, le Risorse Comunicative, l'Evento sul sito web, promozione del proprio sito web;
- La post-produzione di un evento, il Galateo dell'evento, la lista degli invitati, gli inviti;
- La legge sulla privacy, il catering ed il banqueting, allestimenti, aspetti legali.

### Marketing

Durata: 40 ore

La competitività aziendale passa dalla capacità dell'impresa di misurarsi con il mercato. L'orientamento al mercato è il fattore che determina il successo e la crescita. Il corso si propone di fornire **un percorso completo rispetto ai temi del marketing e della conoscenza dei mercati di riferimento**. Viene indicato per chi ha necessità di conoscere prevalentemente i meccanismi di base e gli aspetti teorici del marketing.

#### CONTENUTI

- Marketing: il mercato, la ricerca di mercato, l'analisi di mercato, l'internazionalizzazione dei mercati, il marketing strategico, il marketing industriale, il marketing dei servizi.
- Piano di marketing: funzioni economico programmatiche, budget aziendale, controllo di gestione, ciclo di vita del prodotto, strategia del prodotto, lancio di nuovi prodotti, strategia della distribuzione.

### Marketing con business game

Durata: 40 ore + 40 ore di b. game

La competitività aziendale passa dalla capacità dell'impresa stessa di misurarsi con il mercato. L'orientamento al mercato è fattore che determina il successo e la crescita. Il corso si propone di fornire **un percorso completo rispetto ai temi del marketing e della conoscenza dei mercati di riferimento**. Viene **completato da un business GAME**, un'esercitazione in ambiente simulato ove le "squadre" costituite dai partecipanti al corso rappresentano aziende concorrenti e si sfidano sul mercato, mettendo alla prova le abilità acquisite.

#### CONTENUTI

- Marketing: il mercato, la ricerca di mercato, l'analisi di mercato, l'internazionalizzazione dei mercati, il marketing strategico, il marketing industriale, il marketing dei servizi.
- Piano di marketing: funzioni economico programmatiche, budget aziendale, controllo di gestione, ciclo di vita del prodotto, strategia del prodotto, lancio di nuovi prodotti, strategia della distribuzione.
- Business game: simulazione del lancio di un nuovo prodotto sul mercato virtuale (da svolgere in piccoli gruppi di lavoro in concorrenza fra di loro, con il supporto di un laboratorio informatico e pc collegati in rete).

### Vetrinistica, packaging e visual merchandising

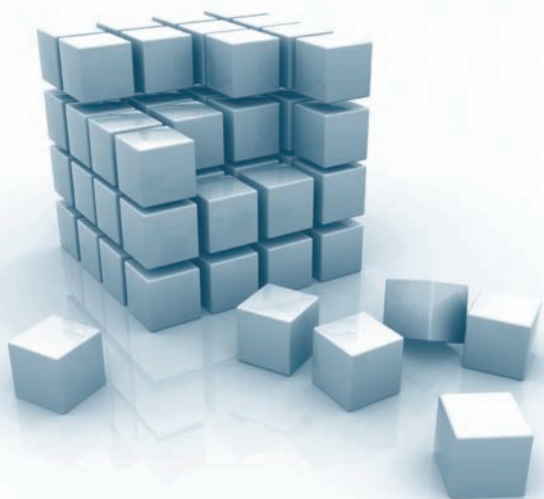
**Durata: 40 ore**

Il corso è finalizzato agli addetti alle vendite che si occupano generalmente anche di vetrinistica e di promozioni. L'esposizione corretta di un prodotto lo rende appetibile ed attraente, così come un packaging adeguato ne aumenta il valore emotivo.

#### CONTENUTI

- Il punto vendita: interni, equilibrio di forme e volumi, lo spazio vetrina, la vendita visiva, leggibilità del prodotto;
- La percezione: colore, illuminotecnica, comunicazione visiva, informazione ed emozione;
- Il lay-out, i percorsi, punti focali, display, vetrine;
- Tecniche espositive: materiali per vetrine e stand, articoli caldi e articoli freddi, la scenografia, calcolo della redditività dello spazio espositivo, le promozioni;
- Packaging: materiali e tecniche;
- Attrezzatura, materiali e organizzazione del lavoro.

# AREA ORGANIZZAZIONE



- **LEADERSHIP E LEADERISMO IN IMPRESA**
- **TIME MANAGEMENT**
- **PROJECT MANAGEMENT**
- **GESTIONE D'IMPRESA**

## Leadership e Leaderismo in Impresa

**Durata: 30 ore**

Il corso è destinato agli imprenditori, ai dirigenti e ai quadri. È finalizzato a evidenziare le caratteristiche del leader, al fine di sollecitare e ottimizzare le risorse per la ottimale gestione delle proprie capacità e del gruppo di collaboratori, e finalizzarle al successo personale e dell'impresa. Il corso costituisce una determinante di base per tutta la formazione. Se ne consiglia pertanto la frequenza anche in presenza di interessi specifici orientati ad altri corsi dell'Area Organizzazione.

### CONTENUTI

- La leadership: l'intuizione leaderistica, la psicologia leaderistica, la leadership al femminile, comunicazione e gestione leaderistica, efficacia, capacità negoziale ed organizzativa.

PER LA REALIZZAZIONE DEL CORSO SI FARÀ USO ANCHE DI ESERCITAZIONI E DI ANALISI SITUAZIONALE, FILM, CASISTICA.

*personalità intuizione leadership*

### Time management

**Durata: 24 ore**

Il corso è destinato agli imprenditori, ai dirigenti e ai quadri. Intende fornire ai destinatari alcuni strumenti operativi utili a sviluppare e gestire aspetti organizzativi e di pianificazione, con particolare riguardo alla **funzione di delega del compito e dei controlli successivi**.

#### CONTENUTI

- La gestione del tempo;
- La pianificazione operativa ed organizzativa;
- Uso dell'agenda, divisione dei compiti;
- Gestione dello stress.

### Project management

**Durata: 24 ore**

Il corso è destinato agli imprenditori, ai dirigenti e ai quadri. Intende fornire ai destinatari alcuni strumenti operativi utili a sviluppare e gestire aspetti organizzativi e di pianificazione, con particolare riguardo alla **funzione di progettazione e controllo dei risultati**.

#### CONTENUTI

- La pianificazione operativa ed organizzativa;
- L'idea di progetto;
- Il PCM;
- Le fasi e gli strumenti di controllo.

### Gestione di impresa

**Durata: 80 ore**

Il progetto mira ad approfondire insieme ai partecipanti (Middle e Upper Management, Imprenditori, etc..) le loro competenze di base e a trasferire loro, secondo esigenze specifiche, **metodologie e strumenti manageriali**, utili anche a consentirne la verifica diretta in merito alla validità operativa - funzionalità.

L'intervento si propone di curare non solo gli aspetti della competenza "tecnica - professionale", ma anche quella del manager quale leader in situazione, ovvero fornirà supporto per sviluppare capacità e comportamenti coerenti con contesti organizzativi e gli obiettivi dell'impresa.

#### CONTENUTI

- Elementi giuridici di impresa;
- Amministrazione, controllo e aspetti fiscali di bilancio;
- Personalità impresariale e manageriale;
- Comunicazione;
- Business game.

# AREA AMMINISTRAZIONE



- **AMMINISTRAZIONE  
LIVELLO BASE**
- **CONTABILITÀ GENERALE  
LIVELLO BASE**
- **CONTABILITÀ GENERALE  
GESTIONE CLIENTI/FORNITORI**
- **BILANCIO AZIENDALE  
PER I NON ADDETTI  
A FUNZIONI AMMINISTRATIVE**

## Amministrazione - Livello Base

**Durata: 40 ore**

Il corso è destinato a tutte le figure di ufficio che, nelle loro funzioni, hanno a che fare anche se parzialmente, con gli aspetti amministrativi dell'attività. Prendendo quindi l'avvio dai concetti di base della funzione amministrativa, a termine percorso gli allievi saranno in grado di **comprendere e gestire i principali meccanismi amministrativi** e ne sapranno comprendere la natura e la terminologia specifica.

### **CONTENUTI**

- I concetti di amministrazione; Adempimenti fiscali; Emissione, controllo e registrazione documenti;
- I documenti fiscali; Il documento di trasporto D.D.T.;
- La fatturazione; l'IVA e i registri: fatture, acquisti e corrispettivi, ventilazione dei corrispettivi;
- Scadenziari fiscali: realizzazione e gestione.

### Contabilità generale - Livello Base

**Durata: 20 ore**

Il corso è finalizzato a sviluppare negli allievi i concetti di base della contabilità generale, per prepararli sia ad una **autonomia di gestione delle principali attività contabili**, sia per fornire la base per successivi approfondimenti di contabilità analitica.

#### CONTENUTI

- I principi fondamentali di contabilità generale e contabilità analitica;
- Gli strumenti della contabilità e i libri obbligatori;
- Il conto e le regole di registrazione nei conti;
- Gli elementi della contabilità di base: prima nota, gestione cassa e banca;
- Schema di una struttura contabile;
- Il metodo della partita doppia;
- Il sistema del reddito;
- La logica delle rilevazioni d'esercizio;
- Le scritture fondamentali.

### Contabilità generale - Gestione clienti / fornitori

**Durata: 20 ore**

Presupponendo il possesso delle competenze della contabilità generale di base, il modulo intende affrontare gli **aspetti tecnici e gestionali della contabilità clienti e della contabilità fornitori**.

#### CONTENUTI

- Il processo acquisti e il processo vendite;
- Le relazioni e i flussi di documentazione interna (con le altre aree aziendali) ed esterna (clienti, fornitori, fisco, enti...);
- L'anagrafica clienti e fornitori;
- La gestione dell'IVA;
- I documenti relativi ai processi acquisti e vendite;
- La registrazione contabile delle fatture;
- La gestione degli scadenziari clienti e fornitori;
- Compilazione prospetti per la contabilità generale;
- Privacy.

### **Bilancio aziendale per i non addetti alle funzioni amministrative**

**Durata: 40 ore**

Il progetto intende formare lavoratori non addetti a funzioni amministrative sul Bilancio di Esercizio con l'obiettivo di fornire la base di conoscenza affinché si disponga degli elementi utili per comprendere e governare i processi gestionali e sviluppare una rete di competenze su nuovi step relazionali e strategie competitive nell'ottica della riqualificazione delle imprese e dei suoi operatori.

#### **CONTENUTI**

- Terminologia;
- Contabilità ordinaria;
- Scritture contabili;
- Conto economico;
- Stato patrimoniale;
- Ammortamenti;
- Immobilizzazioni;
- Relazioni bancarie;
- Riclassificazione,
- Responsabilità civile nella elaborazione del bilancio.

# AREA LAVORI DI UFFICIO E SEGRETERIA



- **RELAZIONI CON I CLIENTI E GESTIONE DEI RECLAMI**
- **INFORMATICA: MODULI ECDL CORE LEVEL**
- **INFORMATICA: MODULI ECDL ADVANCED LEVEL**
- **INFORMATICA: MODULI SPECIFICI**
- **INFORMATICA: MODULO EXCEL AVANZATO**
- **INFORMATICA: LA GESTIONE DEI DATI NELLE PMI IL DISASTER RECOVERY**

## Relazioni con i clienti e gestione dei reclami

**Durata: 40 ore**

Il corso è indirizzato a tutti coloro che operano a diretto contatto con il pubblico pertanto necessitano di disporre di basi comunicative solide e della capacità di gestire le situazioni difficili al limite della conflittualità, quali i reclami.

### CONTENUTI

- Comunicazione: comunicazione: verbale, non verbale e para verbale;
  - Le variabili di un processo comunicativo;
  - Empatia e capacità di ascolto;
  - Efficacia della comunicazione e controllo delle "distorsioni";
  - Consapevolezza del proprio ruolo nel processo comunicativo e degli effetti che la propria comunicazione produce;
- Le situazioni critiche: Analisi comportamentale: atteggiamenti mentali e gestione degli aspetti relazionali per prevenire reclami; I principali tipi di reclamo; Valutazione e gestione del reclamo; La formalizzazione di una procedura reclami; Verifica della risoluzione del reclamo e soddisfazione del cliente; La customer satisfaction.

### Informatica: moduli ECDL core level

**Durata: 60 ore**

Il presente percorso prepara agli esami per l'ottenimento della ECDL - European Computer Driving Licence - livello base, adatto pertanto ad un pubblico di utilizzatore generico del PC e per chi ne ha una conoscenza nulla o minima.

#### CONTENUTI

- Concetti di base della IT;
- Uso del computer e gestione dei file;
- Elaborazione testi;
- Foglio elettronico;
- Basi di dati;
- Presentazione;
- Reti informatiche (Internet).

### Informatica: moduli ECDL advanced level

**Durata: 30 ore**

È la certificazione per l'utente evoluto del personal computer che attesta la conoscenza approfondita di alcune aree dell'ECDL di base (Core Level).

Rispetto a quest'ultimo, è richiesta infatti la capacità di utilizzare un repertorio più ampio di funzionalità e di eseguire compiti più complessi.

#### CONTENUTI

- Elaborazione testi;
- Foglio elettronico;
- Basi di dati;
- Presentazioni.

### Informatica: moduli specifici

**Durata: 20 ore**

Per coloro che hanno una conoscenza di base dello strumento informatico, ma necessitano di **approfondimenti specifici su un solo applicativo del pacchetto Office di Windows**, è possibile frequentare i singoli moduli specialistici.

- MODULO WORD 20 ore
- MODULO EXCEL 20 ore
- MODULO PRESENTAZIONI (POWER POINT) 20 ore
- MODULO BASI DI DATI ( ACCESS) 20 ore
- MODULO POSTA ELETTRONICA E RETI 20 ore

### Informatica: modulo Excel avanzato

**Durata: 20 ore**

Il corso è destinato particolarmente a coloro che in modo continuativo e specialistico fanno ricorso alla gestione di dati e pertanto necessitano di disporre della **totale padronanza di uno strumento flessibile e dotato di complessità di applicazioni** quale è il foglio elettronico di Excel.

#### CONTENUTI

- Foglio dati: formattazione automatica, formati numerici, formattazione condizionale;
- Importazione dati da file di testo;
- Tabelle Pivot: costruzione, modifica ed utilizzazione;
- Tabelle di dati a una o due variabili;
- Tabelle what-if;
- Protezione e sicurezza di celle e fogli di lavoro;
- Gestione dei dati: ordinamento, ricerche, filtri, collegamenti;
- Modelli: utilizzo, modifica e personalizzazione;
- Grafici: formattazione, modifica e disposizione di componenti, l'area dati, titoli, legende, etichette, assi;
- Uso delle funzioni: temporali, matematiche, statistiche, di testo, finanziarie, logiche e di database;
- Analisi e organizzazione di dati: tabelle pivot e a campi incrociati;
- Scenari e versioni;
- Macro: registrazione, esecuzione, modifica;
- Personalizzazione delle barre degli strumenti.

### **Informatica: la gestione dei dati nelle PMI Il disaster recovery**

**Durata: 8 ore**

Il corso è destinato ai quadri e alla direzione delle PMI, ed è finalizzato all'individuazione dello strumento di protezione dati e disaster recovery più adeguato sia alle dimensioni e tipologia dell'impresa, sia tecnologicamente che per i costi connessi.

#### **CONTENUTI**

- Le PMI e la sfida nella gestione dei dati;
- I problemi principali connessi alla protezione dei dati;
- Backup Vs Disaster recovery;
- Il Backup Perfetto; La finestra di backup; Costi per il backup tradizionale;
- La migrazione dai nastri ai dischi;
- Snapshots e backup puntuali;
- Protezione delle workstations e dei laptop;
- Disaster protection/recovery: costi per il fermo di sistema;
- RTO (recovery time objective); RPO (recovery point objective);
- Sistemi di DR tradizionali;
- Protezione dei disastri per le PMI (Virtualizzazione, Snapshots, Sincronizzazione);
- Tempi di ripristino;
- Affidabilità;
- Costi.

# AREA LINGUISTICA

- LINGUA INGLESE - LIVELLO BASE (STANDARD EUROPEO LEVEL B1)
- LINGUA INGLESE - LIVELLO AVANZATO (STANDARD EUROPEO LEVEL B2)
- LINGUA INGLESE - PROFESSIONALE BUSINESS ENGLISH
- LINGUA FRANCESE - LIVELLO BASE
- LINGUA SPAGNOLA - LIVELLO BASE



## Lingua inglese - livello base (standard europeo Level B1)

Durata: 40 ore

Il corso è finalizzato a conferire agli allievi **competenze linguistiche che trovano applicazione prevalentemente nella conversazione comune**, ma che possono anche conferire una minima capacità di comprensione (verbale e scritta) nelle situazioni professionali.

### CONTENUTI

- Comprensione orale e di lettura degli elementi principali in un discorso in lingua standard su argomenti familiari, che si affrontano frequentemente al lavoro, nel tempo libero ecc. Riuscire a comprendere l'essenziale su argomenti di attualità o temi di proprio interesse personale o professionale, purché il discorso sia relativamente lento e chiaro;
- Riuscire ad affrontare molte delle situazioni che si possono presentare viaggiando in una zona dove si parla la lingua;
- Riuscire a partecipare senza essersi preparati, a conversazioni su argomenti familiari, di interesse personale o riguardanti il lavoro;
- Riuscire a scrivere testi semplici e coerenti su argomenti noti o di proprio interesse. Riuscire a scrivere lettere personali esponendo esperienze e impressioni.

*hello bonjourolà!*

### Lingua inglese - livello avanzato (standard europeo Level B1) Durata: 40 ore

Il corso è finalizzato a conferire agli allievi un buon livello di padronanza nel lessico, nella comprensione scritta e orale, nella gestione di situazioni quotidiane complesse, e /o di tipo professionale. È indicato per coloro che già hanno frequentato il livello base o sono in possesso delle competenze corrispondenti.

#### CONTENUTI

- Riuscire a capire discorsi e testi di una certa lunghezza e conferenze e a seguire argomentazioni anche complesse purché il tema sia relativamente familiare. Riuscire a capire la maggior parte dei notiziari e delle trasmissioni TV che riguardano fatti d'attualità e la maggior parte dei film in lingua standard.
- Riuscire a comunicare con un grado di spontaneità e scioltezza sufficiente per interagire in modo normale con parlanti nativi. Riuscire a partecipare attivamente a una discussione in contesti familiari e lavorativi, esponendo e sostenendo le mie opinioni.
- Riuscire a esprimersi in modo chiaro e articolato su una vasta gamma di argomenti di proprio interesse.
- Riuscire a esprimere un'opinione su un argomento d'attualità o di lavoro, indicando vantaggi e svantaggi delle diverse opzioni.
- Riuscire a scrivere testi chiari e articolati su un'ampia gamma di argomenti di proprio interesse.  
Riuscire a scrivere saggi e relazioni, fornendo informazioni e ragioni a favore o contro una determinata opinione.  
Riuscire a scrivere lettere mettendo in evidenza il significato che si attribuisce personalmente agli avvenimenti e alle esperienze.

### Lingua inglese - Professionale Business english

Durata: 40 ore

Lo scopo del modulo è di far acquisire ai partecipanti una competenza comunicativa e di **perfezionare la terminologia tecnico-commerciale** (inclusi altri settori quali quello legale, bancario, ecc), da utilizzare in situazioni e contesti lavorativi di settore affinché le attività intraprese con gli operatori stranieri possano essere svolte con maggiore efficacia, puntualità e competenza.

#### CONTENUTI

- Consolidamento delle strutture linguistiche e delle forme grammaticali più complesse e tipiche del linguaggio in relazione all'utilizzo business. Arricchimento e consolidamento del vocabolario: le abbreviazioni commerciali più utilizzate nei diversi settori tecnici, al settore bancario, commerciale, legale, doganale, alla borsa, finanza, ecc. - situazioni nelle quali la conoscenza delle particolari forme idiomatiche e della terminologia specifica (tipica di settore) diviene elemento determinante ed imprescindibile. Impostazioni di lettere commerciali e private (formali ed informali) - Costruzioni ed espressioni idiomatiche Conversazione Drill ed esercizi di conversazione
- Lettura e commento di articoli di tipo economico /finanziario tratti dalla stampa anglo-americana Simulazione di incontri e colloqui di lavoro con interlocutori /colleghi stranieri (appuntamenti, prenotazione di alberghi, voli) e studio delle formule appropriate.
- Capacità di riportare correttamente messaggi, interventi, testi, ecc. (eventualmente completati da esercizi di stesura di report).

### Lingua francese - Livello base

**Durata: 40 ore**

Il corso è finalizzato a conferire agli allievi **competenze linguistiche che trovano applicazione prevalentemente nella conversazione comune**, ma che possono anche conferire una minima capacità di comprensione (verbale e scritta) nelle situazioni professionali.

#### CONTENUTI

- Comprensione orale e di lettura degli elementi principali in un discorso in lingua standard su argomenti familiari, che si affrontano frequentemente al lavoro, nel tempo libero, ecc. Riuscire a comprendere l'essenziale su argomenti di attualità o temi di proprio interesse personale o professionale, purché il discorso sia relativamente lento e chiaro;
- Riuscire ad affrontare molte delle situazioni che si possono presentare viaggiando in una zona dove si parla la lingua;
- Riuscire a partecipare senza essersi preparati, a conversazioni su argomenti familiari, di interesse personale o riguardanti il lavoro;
- Riuscire a scrivere testi semplici e coerenti su argomenti noti o di proprio interesse. Riuscire a scrivere lettere personali esponendo esperienze e impressioni.

### Lingua spagnola - Livello base

**Durata: 40 ore**

Il corso è finalizzato a conferire agli allievi **competenze linguistiche che trovano applicazione prevalentemente nella conversazione comune**, ma che possono anche conferire una minima capacità di comprensione (verbale e scritta) nelle situazioni professionali.

#### CONTENUTI

- Comprensione orale e di lettura degli elementi principali in un discorso in lingua standard su argomenti familiari, che si affrontano frequentemente al lavoro, nel tempo libero, ecc. Riuscire a comprendere l'essenziale su argomenti di attualità o temi di proprio interesse personale o professionale, purché il discorso sia relativamente lento e chiaro.
- Riuscire ad affrontare molte delle situazioni che si possono presentare viaggiando in una zona dove si parla la lingua;
- Riuscire a partecipare senza essersi preparati, a conversazioni su argomenti familiari, di interesse personale o riguardanti il lavoro
- Riuscire a scrivere testi semplici e coerenti su argomenti noti o di proprio interesse. Riuscire a scrivere lettere personali esponendo esperienze e impressioni.

# AREA PROFESSIONALE

- **TECNICHE DI SOMMINISTRAZIONE**  
**LIVELLO BASE E LIVELLO AVANZATO**

- **TECNICHE DI ACCONCIATURA**



## **Tecniche di somministrazione (livello base e livello avanzato) Durata: 60 ore**

Corsi dedicati a chi vuole intraprendere la professione di Barman (liv. Base) e per chi intende approfondire le proprie competenze (liv. Avanzato) in una professione altamente richiesta sul mercato, che richiede sempre più spesso doti e capacità creative, per proporre un servizio efficiente, dotato di un suo determinato stile che può arrivare anche a caratterizzare il locale ove viene esercitato.

### **CONTENUTI**

- Caffetteria, birreria, enologia, cocktail, colazioni, pasti freddi, snack, aperitivi, happy hour, servizi a tema;
- Tecniche flair.

*formazione molto professionale...*

### **Tecniche di acconciatura**

**Durata: 60 ore**

Corsi dedicati ad acconciatori per **approfondire le tecniche di taglio e acconciatura maschile e femminile, nonché di colorazione**, secondo gli indirizzi attuali della moda.

#### **CONTENUTI**

- Tecniche di taglio femminile e maschile, tecniche di acconciatura femminile e maschile, colorazioni e decolorazioni, colpi di luce, principi di chimica, strumenti e attrezzature, sicurezza sul lavoro.

# AREA SICUREZZA E QUALITA'

- **NORME DI SICUREZZA, LEGGE 626 E SUCCESSIVE, ANTINCENDIO**
- **PRIMO SOCCORSO**
- **SISTEMI E PROCEDURE DI SECURITY**
- **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ**



## Norme di sicurezza

Durata: 60 ore

Corsi intersettoriali dedicati a tutte le professioni in considerazione dell'assolvimento degli obblighi di formazione sulla materia della prevenzione e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

### CONTENUTI

- Gli obblighi di legge, i ruoli e i responsabili delle procedure di sicurezza, gli strumenti, le procedure, il documento di rischio, i dispositivi di protezione, il sistema di controllo e sanzionatorio.

*sicurezza assoluta, qualità totale*

### Primo soccorso

**Durata: 24 ore**

Corsi intersettoriali dedicati a tutte le professioni in considerazione dell'assolvimento degli obblighi di formazione sulla materia del primo soccorso.

#### CONTENUTI

- Gli obblighi di legge, i ruoli e i responsabili delle procedure di soccorso, gli strumenti, le procedure di emergenza, gli interventi possibili.

### Sistemi e procedure di security

**Durata: 8 ore**

Corsi dedicati ai titolari di imprese commerciali ed esercizi di vendita al pubblico, finalizzati a trasmettere competenze sulle modalità e gli strumenti di difesa in caso di aggressioni all'interno del proprio esercizio commerciale.

#### CONTENUTI

- Elementi di psicologia, controllo dell'evento, inquadramento ed identificazione dell'aggressore, procedure di sicurezza e di difesa, legittima difesa, norme di legge, il ricorso evitabile all'uso delle armi, sistemi di protezione e sicurezza.

### Sistema di gestione della qualità

**Durata: 20 ore**

La presenza in un'organizzazione di un Sistema Qualità è sempre più considerato uno strumento di misurazione della bontà e dell'affidabilità delle imprese, che con tale certificazione attestano la messa sotto controllo dei propri processi produttivi. Scegliere di introdurre un SGQ e il suo mantenimento comportano una competenza di base da parte del referente interno per la qualità.

#### CONTENUTI

- Basi teoriche ed operative per applicare il Sistema per la Gestione della Qualità in Azienda; Il concetto di qualità; Le norme e la loro evoluzione; Il manuale della Qualità; Le Istruzioni; Le Procedure; Il mantenimento e l'evoluzione del SGQ in azienda; Le autorità e gli istituti di certificazione; i sistemi di accreditamento.

# CESCOT MILANO

Centro per lo Sviluppo Commercio  
e Turismo della Provincia di Milano



Il **Cescot** è in grado di sviluppare servizi formativi e di consulenza specifici e personalizzati sulla base delle specifiche esigenze aziendali.

In particolare:

- **DIAGNOSI AZIENDALE**

Analisi dell'impresa, del suo mercato e delle potenzialità delle proprie risorse umane.

- **BILANCIO DI COMPETENZE DELL'IMPRENDITORE E /O DEI COLLABORATORI**

Costruzione e lettura del profilo personologico dell'imprenditore e /o dei collaboratori, analisi delle potenzialità e delle criticità delle risorse umane impegnate, per la loro ottimizzazione.

- **STESURA PIANI DI INTERVENTO FORMATIVO**

Proposta mirata di interventi formativi adatti alle specifiche esigenze dell'impresa, delle risorse impiegate.

- **PERSONALIZZAZIONE DEI CORSI**

Adattamento dei programmi di corsi a catalogo sulla base di specifiche esigenze evidenziate dall'imprenditore, in base agli obiettivi di crescita e miglioramento che si intendono raggiungere.

- **CORSI COFINANZIATI**

*per informazioni 02.89095070*





**Centro Sviluppo Commercio,  
Turismo e Terziario  
della Provincia di Milano**

•

MILANO - VIA AGNELLO, 5  
TEL. 02 89095070 - FAX 02 26826133

•

MILANO - VIA LUIGI PASTEUR, 16  
TEL. 02 2818621 - FAX 02 26826133

**[cescot@confesercentimilano.it](mailto:cescot@confesercentimilano.it) • [www.confesercentimilano.it](http://www.confesercentimilano.it)**