



**RIVI**  
ambientesicurezza

CALENDARIO  
FORMAZIONE EXTRA CATALOGO

Edizione 2020



**R.I.V.I. AMBIENTE E SICUREZZA** ha realizzato per l'anno 2020, una **nuova proposta formativa** che va oltre alla classica formazione obbligatoria prevista dal D.Lgs 81/08.

Dopo un'attenta ricerca di mercato basata sulle reali necessità aziendali riscontrate negli ultimi anni, sono stati progettati corsi aventi molteplici durate e contenuti didattici che si differenziano per area di competenza.

Sono rivolti a tutti coloro che intendano acquisire e aggiornare conoscenze e competenze trasversali spendibili nel mercato del lavoro.

Il ventaglio di docenti e specialisti a cui vengono affidati i corsi, garantisce lezioni dal taglio estremamente pratico, basate su role playing, analisi di case study reali e coinvolgimento diretto dei partecipanti.

# SOMMARIO

## ENGINEERING E R&S

Additive Manufacturing: introduzione ai processi e alla progettazione	7
Big Data, raccolta dati e tecniche statistiche di base	8
Problem Solving Tecnico	9

## QUALITÀ E UFFICIO TECNICO

Controlli non distruttivi: tipologie, affidabilità, norme di riferimento	11
L'organizzazione del posto di lavoro basata sulle 5s	12
Normativa Moca: idoneità dei materiali a contatto con alimenti	13
Redazione della manualistica tecnica	14
Tecnologia meccanica	15

## OPERATION: PRODUZIONE, ACQUISTI E LOGISTICA

Difettologia di saldatura	17
La gestione del magazzino	18
Lettura del disegno tecnico industriale	19
Tempi & metodi: analisi e misura del lavoro per il miglioramento continuo	20
Programmazione e controllo della produzione	22

## COMUNICAZIONE E MANAGEMENT

Conoscere se stessi per comunicare meglio con gli altri	25
Il ruolo del capo in azienda	26
La buona gestione delle riunioni	27
La negoziazione: i 5 passi del "problem solving comune"	28
Le dinamiche di gruppo ed i segreti del lavoro di squadra	29

## COMMERCIALE E MARKETING

Customer care e assistenza post vendita	31
I fondamentali di vendita per tecnici specialisti	32
FORMAZIONE CONTINUA PER CCNL METALMECCANICI	34
COME ISCRIVERSI AI CORSI	35
AULE FORMAZIONE	36



Per maggiori informazioni visitate il nostro sito  
[www.rivisrl.it](http://www.rivisrl.it)



## ADDITIVE MANUFACTURING

introduzione ai processi e alla progettazione

### DESCRIZIONE

Il corso intende fornire elementi, dati e strumenti utili a comprendere:

- Quali vantaggi potrebbe portare la stampa 3D nel proprio flusso di sviluppo prodotto o di produzione
- Quali componenti ha senso pensare in ottica 3D printing (nuovi componenti e/o spare parts)
- Come scegliere la tecnologia più adatta alle proprie esigenze
- Quali criteri seguire per progettare la parte per la stampa 3D
- Come ottimizzare la resa di questa tecnologia nei propri processi

### DESTINATARI

Area Engineering e R&D ufficio tecnico.

### CONTENUTI

Additive Manufacturing: Tecnologia e progettazione

- Introduzione, contesto player del mercato
- Aree di applicazione della stampa 3D
- Le diverse tecnologie (polimeri), materiali e finiture ottenibili
- Le diverse tecnologie (metalli), materiali e finiture ottenibili
- Principi di progettazione

**DURATA 8 ore**

**DATA attivabile su richiesta**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## BIG DATA, RACCOLTA DATI E TECNICHE STATISTICHE DI BASE

### DESCRIZIONE

Il percorso formativo mira a creare le competenze per sfruttare il potenziale enorme dei dati che oggi sono disponibili grazie alle tecnologie BIG DATA. Nello specifico:

- Fornirà gli strumenti operativi per comprendere perché sono raccolti i dati forniti al sistema, mediante semplici strumenti di statistica descrittiva
- Metterà gli operatori e gli analisti nelle condizioni di agire tempestivamente sui processi e sviluppare azioni di miglioramento supportandole con elementi oggettivi

### DESTINATARI

Addetti operativi e analisti.

### CONTENUTI

La statistica e i dati:

- Introduzione su cos'è la statistica e cosa serve
- Conclusioni ed analisi errate
- La statistica e i BIG DATA
- Statistica descrittiva ed analitica

- Differenza tra dati per variabili e per attributi
- Raccolta dati
- Piani di campionamento
- Data Cleaning
- Caratteristiche dei dati
- Popolazione e campione
- Misura della Tendenza Centrale
- Misura della Dispersione
- Istogramma
- Distribuzione Gaussiana
- Cenni sulle altre forme di distribuzione
- Esercitazione: costruire una Curva Gaussiana
- Rappresentazione dei dati – Box Plot
- Normality Plot
- Regressione – Correlazione e Diagrammi Causa-Effetto
- Carte di controllo come esempio di applicazione statistica
- Indicatori di Capability

**DURATA 16 ore**

**DATA attivabile su richiesta**

**PREZZO LISTINO € 450,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## PROBLEM SOLVING TECNICO

### DESCRIZIONE

Il corso si propone di accompagnare gli allievi a:

- Conoscere, rispettare ed applicare i requisiti della Norma ISO 9001:2015 sulla gestione delle Non Conformità e del problem solving
- Acquisire i principi e gli strumenti per individuare le cause dei problemi, ricercarne le soluzioni e verificarne l'efficacia - analizzare ed impiegare i metodi di problem solving tecnico ("8D", "diagramma di Ishikawa", "5Why") tipici di settori industriali 'evoluti'

### DESTINATARI

Responsabili Qualità; Responsabili e addetti al post-vendita / gestione dei reclami; Ispettorato fornitori/"Supplier Quality Engineers" (SQE); Responsabili Controllo Qualità; Responsabili di Funzione; Responsabili dei processi ("Process Owners). PRE-REQUISITI: Utile la conoscenza\* della Norma 9001:2015.

### CONTENUTI

- Richiami sui concetti di Qualità e della ISO 9001:2015
- Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive, Miglioramento continuo e Problem Solving nei Sistemi di Gestione per la Qualità secondo la Norma ISO 9001:2015 (per quanto necessario)
- Il controllo dei processi produttivi e le "5M"
- Metodologie e esempi di problem solving tecnico: diagramma di Ishikawa, 5 Why, 8D
- Esercitazione di problem solving tramite Ishikawa e 5Why su un case study "base" (\*)

(\*) per i corsi tenuti "in house": problem solving su un case study reale.

**DURATA 8 ore**

**DATA 20/10/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**



## CONTROLLI NON DISTRUTTIVI

tipologie, affidabilità, norme di riferimento

### DESCRIZIONE

Il corso ha l'obiettivo di fornire un'introduzione tecnica sui controlli non distruttivi, illustrando le varie tipologie di metodi e la loro affidabilità e peculiarità in base al prodotto industriale da testare. Illustra inoltre le qualifiche del personale addetto, le normative di riferimento e le istruzioni operative.

*Il modulo vale come parte introduttiva per i percorsi di certificazione CND sui diversi metodi.*

### DESTINATARI

Tecnici di collaudo, Assicurazione qualità, Ufficio tecnico, progettisti.

### CONTENUTI

- Introduzione ed obiettivi dei CND
- Tipologie dei CND
- Criteri di scelta del metodo
- Metodi superficiali
- Metodi volumetrici
- I prodotti industriali e i metodi adeguati
- I difetti e la loro rilevabilità
- Qualifica del personale CND
- Norme, codici, procedure, istruzioni operative

**DURATA 8 ore**

**DATA 26/05/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## L'ORGANIZZAZIONE DEL POSTO DI LAVORO BASATA SULLE 5S

### DESCRIZIONE

Il corso, dal taglio prettamente pratico e interattivo, intende analizzare la metodologia di lavoro delle 5S (Five S), messa a punto da Toyota e poi diffusa a macchia d'olio in tutti i settori.

Se adottata, si potranno ottenere vantaggi concreti in termini di miglioramento dell'efficienza, della qualità operativa e della sicurezza sul posto di lavoro, miglioramento del clima, della motivazione e del coinvolgimento personale.

### DESTINATARI

Imprenditori, manager, direttori di stabilimento e personale operativo di aziende di produzione e di servizi.

### CONTENUTI

- Cosa sono le 5S
- Perché introdurre le 5 S
- Significato delle 5 S
- L'Audit iniziale
- Le 5 S: Separare, Semplificare, Spazzare, Standardizzare, Sostegno
- Definizione della check list di standardizzazione
- Procedure ed istruzioni
- Creare le condizioni e la consapevolezza sul processo
- Audit di sostegno e miglioramento la creazione del team: ruoli coinvolti
- Le check list (5S): metodo, criterio, applicazione e monitoraggio

**DURATA 8 ore**

**DATA Attivabile su richiesta**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## NORMATIVA MOCA

idoneità dei materiali a contatto con alimenti

### DESCRIZIONE

Il corso approfondisce l'ambito dei "materiali e oggetti a contatto con gli alimenti" (MOCA), prendendo in esame i provvedimenti nazionali ed europei che li regolamentano.

Il percorso si concentra sui test da effettuare sui differenti materiali (acciaio inox, alluminio, plastica, gomma ecc.) per verificare i requisiti generali cui devono rispondere. Affronta inoltre le buone pratiche di fabbricazione e l'integrazione con i sistemi di gestione qualità, la documentazione da presentare (Certificato di conformità), i ruoli e gli obblighi nella catena di approvvigionamento.

### DESTINATARI

Area Progettazione, Qualità, R&D.

### CONTENUTI

#### Modulo 1

- Quadro generale dei regolamenti MOCA – Test sui materiali

- Regolamento quadro e regolamenti specifici MOCA (nazionali e UE)
- Test da effettuare per tipologia di materiale (acciaio inox, alluminio, plastica, gomma, ecc)
- Scelta delle condizioni di prova (simulanti, temperatura, tempo)

#### Modulo 2

- Introduzione alle buone pratiche di fabbricazione – il Regolamento 2023/2006
- Regolamento 1935/2004 e Regolamento 2023/2006: idoneità al contatto e buone pratiche di fabbricazione
- Responsabilità e compiti delle funzioni aziendali.
- Requisiti per i processi produttivi e di supporto
- Buone pratiche di fabbricazione ed integrazione con i sistemi di gestione qualità

**DURATA 8 ore**

**DATA Attivabile su richiesta**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## REDAZIONE DI MANUALISTICA TECNICA

### DESCRIZIONE

Il corso affronta gli strumenti teorici e pratici per la redazione di manualistica e documentazione tecnica in generale. Il fine è quello di conoscere e mettere in pratica gli adempimenti in vigore perché sia conforme alle direttive applicabili.

### DESTINATARI

Ufficio tecnico, ufficio manualistica, ufficio qualità.

### CONTENUTI

- Introduzione ai concetti generali
- Norme tecniche, normative nazionali e comunitarie
- Direttiva Macchine
- D.lgs 81/2008
- D.lgs 206/2005
- UNI EN ISO 12100-1/2
- CEI EN 60204-1
- Manuale d'istruzione
- UNI 10983

**DURATA 16 ore**

**DATE 28/01/2020 e 04/02/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 450,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## TECNOLOGIA MECCANICA

### DESCRIZIONE

Il corso intende fornire le basi necessarie a conoscere la classificazione dei materiali a matrice ferrosa, le loro caratteristiche meccaniche e i principali metodi di prova, i loro impieghi, i trattamenti termici e cenni alle principali lavorazioni meccaniche.

### DESTINATARI

Addetti alla produzione, tecnici di laboratorio, ufficio tecnico e progettazione, qualità.

### CONTENUTI

- Classi dei materiali
- Caratteristiche dei materiali
- Prove meccaniche
- Prove di trazione/compressione
- Prove di durezza

- Prove a fatica
- Prove di resilienza
- Prove di usura
- Leghe metalliche e diagrammi di stato
- Diagramma ferro-carbonio
- Acciai: caratteristiche, classificazioni e trattamenti termici
- Ghise: caratteristiche, classificazioni
- Leghe di alluminio
- Altri materiali
- Cenni alle lavorazioni meccaniche

**DURATA 16 ore**

**DATE 24/09/2020 e 01/10/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 450,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**



## DIFETTOLOGIA DI SALDATURA

### DESCRIZIONE

Il corso si rivolge agli operatori di saldatura, o agli addetti al controllo qualità, e si propone di fornire le competenze necessarie per il controllo, eseguito in autonomia, della qualità dei giunti saldati.

### DESTINATARI

Operatori di saldatura, addetti al controllo qualità, addetti al montaggio e al collaudo.

### CONTENUTI

- Difettologia della saldatura
- Caratterizzazione delle imperfezioni
- Metodologie di indagine visiva
- Utilizzo calibri e strumenti per le misurazioni sui giunti saldati
- Esercitazioni pratiche con applicazione del metodo su giunti di produzione.

**DURATA 8 ore**

**DATA 25/02/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## LA GESTIONE DEL MAGAZZINO

### DESCRIZIONE

Il percorso formativo, seguendo una metodologia articolata, mira a:

- Analizzare le prestazioni richieste nella gestione di un magazzino moderno, sia come parte essenziale della supply chain, che come parte caratterizzante del servizio al cliente, in un'ottica di implementazione della redditività aziendale
- Fornire soluzioni organizzative per migliorare l'efficienza delle attività di magazzino

### DESTINATARI

Responsabili Magazzino, Responsabili Logistica, capi magazzinieri, Supply Chain Manager.

### CONTENUTI

#### INTRODUZIONE

- Miglioramento continuo e sviluppo della Supply Chain Lean Warehouse

#### MAGAZZINO

- Spazio & Flusso della merce
- Mappatura del Magazzino
- Misurazione delle performance (KPI) di magazzino

#### PROCESSO ORGANIZZATIVO

- Ordine cliente, Piano spedizioni, Distinte di prelievo, Packing List

#### TRACCIABILITA' & RINTRACCIABILITA'

- Elementi costitutivi e Bar Code
- L'evoluzione verso l'RFID

#### PROCESSI E SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER:

- Ricevimento materiale
- Stoccaggio & Picking
- Inventario

#### STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL MAGAZZINO (CENNI)

- IMS (Inventory Management System)
- WMS (Warehouse Management System)
- AIS (Automatic identification System)

#### GESTIONE CONTABILE DEL MAGAZZINO (CENNI)

- Accettazione e registrazione contabile materie prime e prodotti
- Trasferimenti contabili (es. conto lavoro, vendita etc.)
- Inventario prodotti finiti (vendita, conto visione, conto fiera, etc)

**DURATA 8 ore**

**DATA 21/10/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## LETTURA DEL DISEGNO TECNICO INDUSTRIALE

### DESCRIZIONE

Il corso approfondisce gli elementi costitutivi del disegno tecnico, le tecniche di rappresentazione della geometria e delle proprietà, con l'obiettivo di fornire le nozioni di base utili alla lettura del disegno tecnico industriale.

### DESTINATARI

Addetti alla produzione, operatori di macchine utensili, addetti al montaggio e magazzinaggio.

### CONTENUTI

- Panoramica sugli elementi costitutivi del disegno
- Tecniche di rappresentazione della geometria
- Definizioni: assonometria, prospettiva, proiezioni
- Le proiezioni ortogonali
- Sezioni

- Rotazioni e ribaltamenti
- Le norme del disegno tecnico
- Tecniche di rappresentazione delle proprietà
- Quotatura
- Tolleranze di lavorazione
- Dimensionali
- Geometriche
- Rugosità delle superfici
- Accoppiamenti
- Rappresentazioni e designazioni di elementi costruttivi tipici

**DURATA 8 ore**

**DATA 04/11/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## TEMPI & METODI

analisi e misura del lavoro  
per il miglioramento continuo del processo produttivo

### DESCRIZIONE

Il corso ha l'obiettivo di fornire gli elementi base per analizzare e tempificare le operazioni di lavorazione e montaggio e più in generale i processi produttivi, in modo da consentire:

- Il miglioramento dei metodi di lavoro attraverso l'eliminazione degli sprechi e l'empowerment degli addetti
- L'introduzione del miglioramento continuo (KAIZEN)
- La valutazione ergonomica dei posti di lavoro, per una corretta scelta dei coefficienti di riposo
- La valutazione dell'efficienza (ritmo) e la taratura degli analisti con filmati
- La definizione ed il controllo degli standard di prestazione (tempi assegnati)
- L'aumento dei livelli di produttività e il calcolo dell'OEE

### DESTINATARI

Responsabili Tempi e Metodi, Analisti Tempi, Responsabili di Produzione, Quadri di Officina, Addetti al Controllo di Gestione, Responsabili della Qualità.

### CONTENUTI

#### L'analisi del lavoro:

- Tecniche di analisi dei metodi di lavoro
- L'Approccio Lean
- Le attività dell'uomo
- I rischi ergonomici, la salute dei lavoratori
- La revisione dei processi
- Principi di economia dei movimenti

#### La misura del lavoro umano

- Significato del lavoro umano
- Descrizione del metodo di lavoro
- Metodi per misurare il tempo (cronometraggio, MTM, osservazioni istantanee)
- Misura dei tempi di esecuzione mediante cronometraggio
- Esempi di misura dei tempi di esecuzione
- Il riposo necessario, le tabelle dei coefficienti di riposo

- Valutazione delle efficienze/ritmo (scale di misura usate, concetto di tempo normale e di tempo ottimo di esecuzione)

#### L'addestramento alla valutazione dell'efficienza

- Proiezione di filmati per la valutazione delle efficienze/ritmo
- Confronti con benchmarks noti
- Correzioni e verifiche finali

#### Lavoro libero

- Calcolo del tempo assegnato e del tempo di ciclo

#### Lavorazione per processi e Linee di montaggio

- Il bilanciamento delle linee
- Concetti di saturazione media e di stazione
- Cadenze e tempi assegnati
- Efficienze corrispondenti
- Riposo organizzato

#### Lavoro vincolato

- Tempi tecnologici, abbinamento uomo macchina
- Operazioni esterne (MF) ed interne al tempo tecnologico (MM)
- Calcolo dei tempi assegnati e tempi di ciclo
- Indici di saturazione uomo ed utilizzazione macchina
- La riduzione dei tempi di set-up (set-up interni e set-up esterni)

#### MTM UAS

- Cenni

#### Work sampling

- Osservazioni istantanee

#### DURATA 16 ore

DATE 20/11/2020 e 30/11/2020

ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00

PREZZO LISTINO € 450,00 + iva cad.

PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato

# PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLA PRODUZIONE

## DESCRIZIONE

Il percorso formativo, seguendo una metodologia articolata, mira a:

- Fornire ai partecipanti i concetti della LOGISTICA INTEGRATA, cioè la connessione tra i bisogni del cliente, pianificazione di produzione, produzione, controllo di gestione, acquisti e logistica
- Creare maggiore consapevolezza sulla importanza della interconnessione tra i vari processi e controllo dei costi di prodotto che ne derivano

## DESTINATARI

Responsabili di produzione, Responsabili programmazione della produzione, Responsabili di commessa/di progetto, Responsabili industrializzazione prodotto.

## CONTENUTI

### Elementi di Logistica Integrata

- Il concetto di Logistica Integrata
- Gli attori della Logistica Integrata (Vendite, Pianificazione, Produzione, Controllo dei Costi, Acquisti e Logistica)
- Posizionamento dell'Azienda sulla matrice Prodotto-Pianificazione
- Struttura di costo del prodotto (costi diretti, indiretti di produzione, overhead) e le voci di costo che incidono sui diversi costi
- Produzione di Serie/Produzione su Commessa e posizionamento delle scorte
- Costo delle scorte (Costo di Approvvigionamento, Costo di Mantenimento)
- Distinte Base
- Pianificazione e Schedulazione di produzione: MRP, CRP: i sistemi MES
- Logistica di produzione: impegni, prenotazione materiali, costi dei prelievi anticipati

- Registrazione dei componenti consumati
- Valutazione dei vantaggi e svantaggi della unificazione/standardizzazione della componentistica
- Cenni ai principi della Variety Reduction

### Elementi di Pianificazione della Produzione

- Politiche di gestione a Fabbisogno Indipendente e Dipendente
- Definizione delle politiche mediante il metodo della Cross Analysis
- Fabbisogno indipendente
- Calcolo del Lotto Economico
- Calcolo delle Scorte di Sicurezza
- Calcolo dell'Indice di rotazione
- Fabbisogno dipendente
- Principi di funzionamento del MRP
- I dati fondamentali del MRP
- I concetti del Fabbisogno Lordo – Fabbisogno netto – Impegno

### Disponibilità

- Generazione dei piani di produzione e acquisto
- Criticità dei dati di input al sistema MRP
- Comportamento dei motori di pianificazione in funzione delle diverse politiche di pianificazione (effetto sul livello medio di scorta)
- Gestione dei fornitori
- Definizione del make or buy
- Date richieste
- Carico
- Valutazione del rischio

**DURATA 16 ore**

**DATE 10/04/2020 e 17/04/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 450,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**



## CONOSCERE SE STESSI PER COMUNICARE MEGLIO CON GLI ALTRI

### DESCRIZIONE

Il corso intende fornire ai partecipanti uno strumento in grado di “fotografare” la propria predisposizione alla relazione con le altre persone avviando, di conseguenza, una serie di riflessioni individuali orientate alla ottimizzazione della propria comunicazione interpersonale.

### DESTINATARI

Imprenditori, Responsabili di Funzione, Project Manager, Coordinatori di gruppi di lavoro e chiunque motivato a migliorare la propria comunicazione.

### CONTENUTI

- Conoscersi bene per ancorarsi ai propri punti di forza e lavorare su quelli più fragili
- Migliorare nella flessibilità
- Concedersi e dunque creare in sè stessi nuove forme e sfumature relazionali
- Migliorare con autenticità la propria comunicazione con gli altri e l’approccio alle situazioni problematiche

- Comprendere meglio le altre persone usando il filtro degli archetipi
- I 12 Archetipi della personalità di Carl Gustav Jung illustrati in modo approfondito ma facilmente accessibile poiché esperienziale (immagini, test, spezzoni di film, esempi, ampi confronti dialogici tra i partecipanti e con il docente)

**DURATA 8 ore**

**DATA Attivabile su richiesta**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## IL RUOLO DEL CAPO IN AZIENDA

### DESCRIZIONE

Il corso ha l'obiettivo di trasferire strumenti e tecniche per rivestire con maggior dimestichezza e sicurezza il ruolo di leader: capire quali siano i tipici errori di un capo, comprendere quale stile utilizzare a seconda della situazione e dell'interlocutore, vedere se stessi con obiettività nel proprio ruolo, saper promuovere il cambiamento nonché creare una cultura condivisa con i propri collaboratori, aumentare il livello di fiducia e di benessere sul posto di lavoro.

### DESTINATARI

Imprenditori, Manager, Responsabili di Funzione, Capi Area, Coordinatori di gruppi di lavoro.

### CONTENUTI

- I modelli di Leadership
- La Leadership Situazionale e la flessibilità del capo
- La Delega, il Supporto, il Coaching e la Direttività
- Come gestire il processo di "visione ed azione"
- La motivazione delle persone
- Le dinamiche relazionali che costruiscono fiducia ed adesione nei collaboratori

**DURATA 8 ore**

**DATA Attivabile su richiesta**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## LA BUONA GESTIONE DELLE RIUNIONI

### DESCRIZIONE

La riunione può diventare un importante strumento di motivazione e di problem solving, entrambi alla base del successo di una azienda. Obiettivo del corso è analizzare le diverse tipologie di riunioni, le loro modalità di convocazione, gestione e conclusione, al fine di renderle più produttive e veloci evitando così perdite di tempo, contrasti sterili e prevenire conflittualità. Durante il percorso verranno inoltre forniti strumenti per migliorare le capacità di Public Speaking.

### DESTINATARI

Imprenditori, Manager, Responsabili di Funzione, Capi Area, Coordinatori di gruppi di lavoro.

### CONTENUTI

- La preparazione e le fasi della riunione
- La logica sintetica e quella analitica nell'esposizione dei contenuti
- La gestione della comunicazione collettiva, degli interventi e dell'integrazione dei diversi punti di vista
- La gestione delle dinamiche relazionali interne
- Il Public Speaking efficace con la tecnica dei "Sei cappelli per pensare"

**DURATA 8 ore**

**DATA 18/06/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## LA NEGOZIAZIONE

i 5 passi del “problem solving comune”

### DESCRIZIONE

La vita organizzata è costellata di piccoli e grandi problemi quotidiani che devono essere trasformati in obiettivi di miglioramento.

Obiettivo del corso è favorire un atteggiamento positivo, costruttivo e propositivo nella percezione e nell’approccio al problema attraverso una gestione creativa ed arricchente dei contrasti di vedute ed il contenimento dei conflitti, il miglioramento della propria comunicazione e la creazione della collaborazione intorno a sé in qualsiasi contesto relazionale, a partire certo da quello professionale. Un lavoro su se stessi per aumentare la propria autorevolezza e le personali capacità negoziali.

### DESTINATARI

Imprenditori, Dirigenti, Manager, Responsabili e Addetti di Funzione.

### CONTENUTI

- La logica “WIN – WIN”
- I 5 passi del Problem Solving Comune (tecnica diplomatica concepita ad hoc per la creazione di una concreta collaborazione “One to one”)
- Interessi o gioco di posizioni? Ragione o istinto? Obiettivi o percorso? Difendere posizioni o risolvere problemi?
- Evidenze storiche di disastri o di “miracoli” dovuti a negoziazioni mancate o viceversa a brillanti intuizioni negoziali

**DURATA 8 ore**

**DATA Attivabile su richiesta**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## LE DINAMICHE DI GRUPPO E I SEGRETI DEL LAVORO DI SQUADRA

### DESCRIZIONE

Il corso esplora i processi che stanno dietro alla creazione, al funzionamento ed al mantenimento di un gruppo di lavoro e fornisce tecniche per comprenderne le dinamiche migliorandone l’efficacia, l’armonia, il benessere e le motivazioni.

### DESTINATARI

Imprenditori, Direttori e Responsabili di funzione e tutti i Responsabili di gestione diretta o indiretta di gruppi di persone.

### CONTENUTI

- I tipici momenti della vita di un gruppo:
- Lo stato nascente
- La dialettica tra diversità e comunione
- La dinamica dell’azione
- La dinamica dello specchio
- La dinamica della difesa
- Strumenti risolutivi concepiti per migliorare risultati, armonia e motivazioni di un gruppo ovvero tutti i segreti del buon lavoro di squadra, a partire da una efficace comunicazione interna (processi negoziali, dinamiche dei punti di vista, visione obiettiva di sé e del gruppo nel suo complesso, ecc...).

**DURATA 8 ore**

**DATA 15/12/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**



## CUSTOMER CARE E ASSISTENZA POST VENDITA

### DESCRIZIONE

Il corso fornisce ai partecipanti gli strumenti concettuali e relazionali necessari per una corretta gestione del rapporto con i clienti. In particolare il corso si propone la finalità di implementare la capacità di ascolto e di anticipare i bisogni dei clienti, oltre che di creare un ambiente favorevole all'ingresso di nuovi clienti.

L'attività formativa si propone inoltre di illustrare ai partecipanti come sviluppare una visione del post vendita come business unit specifica.

### DESTINATARI

Personale addetto all'assistenza e al servizio clienti.

### CONTENUTI

- Che cos'è il customer care
- La comunicazione come strumento di ascolto
- Indagini, sondaggi ed audit cosa sono e come utilizzarli
- Come creare un "ingresso accogliente" per il cliente potenziale

- Prevenire i bisogni ed offrire eccellenza
- Obiezioni, reclami, lamentele: come gestirle e quali procedure attivare
- Raccolta dati e gestione delle informazioni
- Come ottenere informazioni strategiche dal cliente
- Monitoraggio della soddisfazione dei clienti attraverso i dati raccolti
- Cosa misurare nel customer care e perché
- Preparazione check-list della qualità
- Come comunicare il Brand aziendale per aumentare la percentuale di riacquisto e fidelizzare il cliente
- I processi di un'unità di post vendita
- L'organizzazione del post vendita
- Misurare i risultati Customer care e assistenza postvendita

**DURATA 8 ore**

**DATA 24/03/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 250,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

# I FONDAMENTALI DI VENDITA PER TECNICI SPECIALISTI

## DESCRIZIONE

Il corso si pone come obiettivo principale quello di fornire ai partecipanti gli strumenti concettuali e relazionali per gestire relazioni di vendita efficaci. In particolare il corso intende:

- Migliorare l'efficacia dell'azione di vendita
- Fornire ai partecipanti le chiavi di lettura del processo di vendita e nel colloquio di vendita
- Apprendere a monitorare lo svolgimento della relazione col cliente
- Sviluppare una maggior consapevolezza del proprio stile di relazione con il cliente

## DESTINATARI

Figure commerciali junior che abbiano già intrapreso l'attività di gestione della clientela e vogliono acquisire strumenti e logiche professionali di gestione del cliente e/o migliorare la gestione della relazione con essi.

## CONTENUTI

Le AREE FONDAMENTALI per avere più clienti, aumentare il fatturato, migliorare i margini.

### 1^: ATTEGGIAMENTO, MOTIVAZIONE, PREPARAZIONE

- I luoghi comuni da sfatare
- Le vecchie abitudini da rimuovere
- L'atteggiamento mentale ottimale per il rapporto con i clienti e la vendita
- La preparazione strategica delle vendite

### 2^: PRIMO CONTATTO E APPROCCIO AL COLLOQUIO

- Cenni di marketing per contatto clienti:
- Inbound Mkt per "farsi cercare"
- Outbound Mkt: contattare nuovi clienti, ex clienti inattivi, potenziali clienti
- Lo schema fondamentale per telefonate e-mail efficaci
- L'approccio relazionale al cliente

### 3^: INTERVISTA NEGOZIALE: IL PUNTO CHIAVE DELLA VENDITA

- L'errore principale: non farla o farla dopo la presentazione di prodotti o servizi
- Dalla analisi dei bisogni (obsoleta e poco efficace) alla analisi Tecnica e Negoziale
- La "tecnica delle domande" per un quadro completo delle informazioni
- Punto sensibile a angolo di attacco del cliente

### 4^: PRESENTAZIONE SOLUZIONI E IMPOSTAZIONE TRATTATIVA CONCLUSIVA

- Presentare solo ciò che davvero serve al cliente, nella maniera più convincente per lui
- Gestione del prezzo e del preventivo: evitare gli errori classici e le vecchie abitudini controproducenti
- Trattativa conclusiva e gestione dello sconto

**DURATA 16 ore**

**DATA 01/07/2020 e 08/07/2020**

**ORARIO: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00**

**PREZZO LISTINO € 450,00 + iva cad.**

**PREZZO CONVENZIONATI sconto dedicato**

## CCNL PER L'INDUSTRIA METALMECCANICA FORMAZIONE CONTINUA

Il **rinnovo del CCNL del settore metalmeccanico** attribuisce all'azienda il compito di individuare e programmare, **per tutti i lavoratori in forza a tempo indeterminato** (e con modalità diverse anche per quelli part time e a tempo determinato), **percorsi formativi della durata di 24 ore nell'arco di ciascun ciclo triennale (2020-2022)**.

In risposta a tali indicazioni, **Rivi Ambiente e Sicurezza** propone questa serie di moduli formativi **dedicati specificatamente al settore** su temi utili all'aggiornamento delle competenze dei lavoratori.

## COME ISCRIVERSI AI CORSI

Sul nostro sito **www.rivisrl.it**, nella sezione **Corsi** potrete individuare quello di Vostro interesse e cliccare sull'opzione **"ISCRIZIONE"**: compilando la scheda in tutti i suoi campi potrete inviare la richiesta.

Verrete successivamente contattati per la conferma d'iscrizione

In alternativa, potete contattarci direttamente ai riferimenti sotto indicati.

### PER INFORMAZIONI, PREVENTIVI E ORARI

**www.rivisrl.it**

tel. **0522 92 24 75** - fax **0522 36 66 23**

e-mail **formazione@rivisrl.it**



### RIFERIMENTI

**Dott.ssa Cristina Margini** • [margini.c@rivisrl.it](mailto:margini.c@rivisrl.it)

**Dott.ssa Marilu Saccani Vezzani** • [saccanivezzani.m@rivisrl.it](mailto:saccanivezzani.m@rivisrl.it)

# AULE FORMAZIONE

R.I.V.I **AMBIENTE** e **SICUREZZA**

mette a disposizione una sede dedicata alla formazione:

**centro corsi**  
polo di formazione professionale

**La sede CENTRO CORSI** sita in Via Grigoris Lambrakis 7 a Reggio Emilia dispone di 4 aule, multimediali e di un capannone dove poter svolgere le prove pratiche per corsi attrezzature.

**La sede RIVI** in Via Ferravilla 21 a Reggio Emilia comprende 2 aule corsi completamente attrezzate per ospitare lezioni frontali con contenuti multimediali in grado di accogliere fino a 45 discenti, una sala riunioni ed un'area coperta, adibita allo svolgimento di prove pratiche per corsi attrezzature.

Entrambe le sedi dispongono di area ristoro, climatizzatore e riscaldamento e sono comodamente accessibili, grazie ai parcheggi adiacenti.



**CENTRO CORSI** in Via Grigoris Lambrakis 7



**sede RIVI** in Via Ferravilla 21



**RIVI**  
ambiente **sicurezza**

