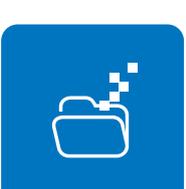
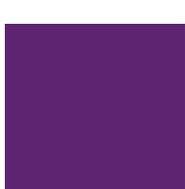
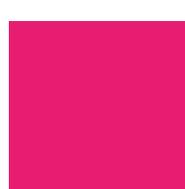




fmts  
group



**CATALOGO  
CORSI  
LOMBARDIA  
2024**



## Avviso pubblico per l'assegnazione di voucher aziendali a catalogo per interventi di formazione continua 2024

### **SOGGETTI BENEFICIARI**

Possono partecipare le imprese, aventi unità produttiva/sede operativa ubicata in Regione Lombardia, rientranti nelle seguenti categorie:

- Imprese iscritte alla Camera di Commercio di competenza;
- Imprese familiari, di cui all'art. 230-bis del Codice Civile;
- Enti del Terzo Settore che svolgono attività economica (organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, enti filantropici, imprese sociali, incluse le cooperative sociali, reti associative, società di mutuo soccorso, associazioni, riconosciute o non riconosciute, fondazioni) iscritte ai registri (regionale/provinciale nelle more dell'attuazione del Registro Nazionale, ai sensi del D.Lgs. n. 117/2017);
- Associazioni riconosciute e fondazioni che svolgono attività economica, aventi personalità giuridica e pertanto iscritte al Registro Regionale delle persone giuridiche;
- Cooperative;
- Liberi professionisti oppure, se esercitanti in forma associata, la relativa associazione;
- Lavoratori autonomi;
- Titolari di ditte individuali.

L'Avviso è destinato a:

- lavoratori dipendenti in servizio, anche beneficiari di trattamenti di integrazione salariale, di micro, piccole, medie e grandi imprese assunti presso una sede operativa/unità produttiva localizzata sul territorio di Regione Lombardia, rientranti nelle seguenti categorie: o lavoratori con contratto di lavoro di diritto privato a tempo indeterminato o a tempo determinato (in entrambi i casi sia a tempo pieno, sia a tempo parziale); o soci-lavoratori di cooperative (sia che

partecipino o non partecipino agli utili); o nel solo caso di impresa familiare, di cui all'art. 230-bis del Codice Civile, i collaboratori o coadiuvanti dell'imprenditore che prestano in modo continuativo la propria attività di lavoro nell'impresa (coniuge, parenti entro il terzo grado, affini entro il secondo); o coadiuvanti delle imprese commerciali ed i soci lavoratori di attività commerciale e di imprese in forme societarie, compresi gli artigiani come soggetti destinatari;

- titolari e soci di micro, piccole, medie e grandi imprese con sede legale in Lombardia e iscritte alla Camera di Commercio di competenza;
- lavoratori autonomi e liberi professionisti con domicilio fiscale localizzato in Lombardia che esercitano l'attività sia in forma autonoma sia in forma associata.

Sono esclusi da questa misura:

- i lavoratori con contratto di lavoro intermittente, ai sensi del D.Lgs. 81/2015;
- i lavoratori con contratto di somministrazione, ai sensi del D.Lgs. 81/2015;
- i soggetti con contratto di tirocinio, ai sensi della L. 99/2013;
- i lavoratori con contratto di apprendistato, ai sensi del D.Lgs. 81/2015, il cui periodo formativo è ancora in corso al momento della presentazione della domanda di voucher;
- i soggetti titolari di cariche societarie che non rientrano tra i titolari, soci e/o lavoratori dipendenti del beneficiario (come ad esempio gli amministratori delegati, i componenti del Consiglio di Amministrazione, eccetera);
- i soggetti destinatari per i quali è già stata riconosciuta una agevolazione nell'ambito della misura "Formare per assumere" 5 del PR FSE + 2021-2027 negli ultimi 12 mesi decorrenti dalla data di concessione dell'agevolazione.

## CARATTERISTICHE GENERALI DELL'AGEVOLAZIONE

I voucher formativi aziendali si compongono dei singoli voucher formativi destinati a ciascun lavoratore/libero professionista, che può fruire di uno o più percorsi formativi, fino al raggiungimento del valore massimo complessivo di € 2.000,00 per annualità solare.

Il costo massimo rimborsabile all'impresa per la fruizione dei percorsi si differenzia in funzione del livello di competenze da acquisire.

Qualora la disponibilità residua rispetto al massimale concedibile per singolo lavoratore (€ 2.000,00) non sia sufficiente a coprire l'intero importo del voucher, quest'ultimo potrà essere

richiesto unicamente per la quota residua e gli eventuali importi sostenuti superiori al valore del voucher ammesso saranno a carico delle imprese stesse. Inoltre, per lo stesso destinatario non è possibile richiedere più voucher per la partecipazione a più edizioni di corsi afferenti alla medesima offerta formativa. Ogni impresa può presentare richiesta di formazione per uno o più lavoratori, fino al completo utilizzo dell'importo massimo di € 50.000,00 spendibili su base annua. Ai massimali del voucher si applicano le percentuali di finanziamento pubblico sulla base della dimensione del soggetto richiedente e come di seguito illustrato:

CATEGORIA DI SOGGETTO RICHIEDENTE	FINANZIAMENTO PUBBLICO	COFINANZIAMENTO PRIVATO
Lavoratori autonomi, Liberi professionisti, Ditte individuali	100%	0%
Microimpresa	90%	10%
Piccola impresa	70%	30%
Media impresa	60%	40%
Grande impresa	50%	50%



## PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

La procedura di richiesta del voucher è "a sportello", sino all'esaurimento delle risorse disponibili. In ogni caso, il diritto al voucher è soggetto ai controlli da parte di Unioncamere Lombardia a seguito di istruttoria formale. A partire Dal 06/07/2023 ore 12:00 al 28/11/2024 ore 17:00, salvo esaurimento anticipato delle risorse, possono presentare domanda di contributo le imprese, aventi unità produttiva/sede operativa ubicata sul territorio di Regione Lombardia, liberi professionisti o lavoratori autonomi.

La dotazione finanziaria messa a disposizione per l'attuazione degli interventi di Formazione continua - Seconda edizione è pari a € 15.000.000,00, per le annualità 2023, 2024 e 2025.

Il contributo è erogato a seguito della conclusione del corso e limitatamente ai lavoratori che hanno completato almeno il 75% della durata prevista del corso, a titolo di rimborso della spesa sostenuta dall'impresa.

L'Istruttoria per ammissibilità delle domande entro 80 giorni solari successivi alla data di protocollazione elettronica delle domande (salvo eventuali richieste di integrazioni)

L'Avvio del percorso formativo è successivo alla data di presentazione della domanda di contributo e la conclusione delle attività formative deve avvenire entro 8 mesi dalla data dell'atto di concessione, formalizzata con Determina di Unioncamere Lombardia.

## Pizza in teglia



### CONTENUTI DEL CORSO

Insieme ai due maestri Valentino Tafuri e Gabriele Bonci i partecipanti verranno coinvolti nella scoperta dei segreti della pizza romana in teglia: impasti, tecniche e preparazioni.

La storia italiana della pizza romana in teglia partendo dagli anni '80 con impasti diretti, andando verso gli anni '90 con impasti semidiretti, passando per gli anni 2000 con impasti indiretti, fino ad arrivare ai giorni nostri con impasti a tre pre-fermenti ed il pane in pizzeria. Il tutto raccontato dal Maestro Bonci, protagonista dell'attuale storia della pizza romana in teglia.

Il corso intende offrire ai partecipanti le nozioni sia teoriche che pratiche utili a poter replicare in maniera professionale la pizza romana.

**Docenti:** Gabriele Bonci - Valentino Tafuri

**Costo:** € 1.500

**Modalità:** Aula e Laboratorio

**Ore:** 32

**UC:** Effettuare la preparazione di un piatto (18.3 Chef - Cuoco)

**Livello EQF:** 4

## Gestione e sviluppo delle imprese food



### CONTENUTI DEL CORSO

Gli obiettivi del corso Gestione e Sviluppo di Imprese Food sono quelli di fornire ai partecipanti competenze gestionali e amministrative di un'attività food. Il corso, partendo dall'analisi dello scenario attuale, si propone di affrontare tutti gli aspetti necessari per far funzionare un'impresa ristorativa: dalla corretta realizzazione del business plan al controllo di gestione dei costi del reparto food&beverage senza tralasciare la comunicazione del brand e il rapporto con il cliente.

Il corso si rivolge a chi desidera avviare un'attività nel settore food e/o ambisce a ricoprire ruoli manageriali.  
 Contenuti didattici:

- Scenario food e nuove tendenze
- Le altre forme di ristorazione
- Contabilità e strumenti di controllo di gestione
- Startup di un'impresa: il business plan
- Food & Beverage Management
- Food & Beverage Cost Control
- Pianificazione di tutti gli elementi della ristorazione
- Food & Restaurant Marketing
- Soft Skill
- Gestione e psicologia del cliente

**Modalità:** Live streaming o aula

**Ore:** 54

**Livello EQF:** 6

**Costo:** € 2.000

**UC:** effettuare l'organizzazione e la gestione della cucina di un servizio di ristorazione garantendo l'eccellenza del prodotto/servizio offerto e la crescita professionale dei collaboratori - 18.C.2

## Percorsi di branding e comunicazione per valorizzare l'immagine aziendale sul target



### CONTENUTI DEL CORSO

- Product, Price, Place e Promotion: le 4 p del marketing mix e le scelte del branding
- Strumenti e strategie per comunicare e promuovere, oltre a logiche e strumenti di pianificazione delle attività di marketing
- Strategie commerciali ed organizzazione delle azioni di vendita e misurazione e valutazione del brand management

**Modalità:** Aula/FAD sincrona

**Ore:** 42

**Livello EQF:** 6

**Costo:** € 2.000

**UC:** Predisporre il piano marketing e le leve del brand mix (24.21 Esperto Gestione Area Marketing)

*I corsi si possono svolgere presso le sedi aziendali, con docenti individuati in base alle esigenze specifiche*

## Customer Relationship Management e la gestione intelligente dei target



### CONTENUTI DEL CORSO

#### Modulo 1: Customer Relationship Management

Cosa si intende per sistema CRM; Dal Product Oriented al Customer Centric; Customer Lifetime Value (CLV), fidelizzazione e CRM; Gli impatti di un CRM sui flussi di lavoro aziendale: introduzione all'Automatizzazione dei processi, le comunicazioni con i clienti, la gestione delle interazioni

#### Modulo 2: CRM e Lead Nurturing

Data Analysing e software CRM; I processi di Customer Engagement e Customer Experience; Cosa sono i lead?; CRM per la gestione dei lead; CRM: automatizzazione dei processi di vendita e gestione dei lead time; Strategie di Up-selling e Cross-Selling tramite CRM; CRM e tasso di trasformazione dei lead

**Modalità:** FAD Formazione a distanza

**Ore:** 32

**Livello EQF:** 5

**Costo:** € 1.500

**Docente:** Dott. Andrea Zagato *Business Coach specializzato in alta formazione aziendale, Docente universitario ed Esperto in CRM*

**UC:** Gestire attività di lead generation

*I corsi si possono svolgere presso le sedi aziendali, con docenti individuati in base alle esigenze specifiche*

## Esperto gestione area vendite: effettuare la supervisione del personale dell'area



### CONTENUTI DEL CORSO

#### **Modulo 1: time management**

autovalutazione del proprio approccio alla pianificazione; i ladri di tempo; le 7 regole del tempo; la matrice del tempo e la pianificazione delle attività; strumenti pratici per l'organizzazione della gestione del tempo; l'arte di saper dire di no agli altri e a noi stessi; ottimizzare il tempo relazionale.

#### **Modulo 2: leadership situazionale**

Il leader come facilitatore della relazione; il modello della leadership situazionale: strumento utile per la corretta gestione e motivazione dei collaboratori; gli stili di leadership; i diversi livelli di sviluppo professionale dei collaboratori per l'individuazione dello stile di leadership; il processo di delega; tecniche per la gestione del team.

#### **Modulo 3: gestione del conflitto**

Il conflitto nelle aziende e le ripercussioni sul clima aziendale; tipologie di conflitto; strumenti e tecniche per risolvere i conflitti; la negoziazione degli interessi contrapposti; gli stili negoziali; l'ascolto e la comunicazione assertiva per un approccio win win.

**Modalità:** Aula/FAD sincrona

**Ore:** 40

**Livello EQF:** 6

**Costo:** € 2.000

**UC:** Effettuare la supervisione del personale dell'area

*I corsi si possono svolgere presso le sedi aziendali, con docenti individuati in base alle esigenze specifiche*

## Logiche e strumenti di pianificazione finanziaria per le Piccole e Medie Imprese



### CONTENUTI DEL CORSO

- La pianificazione e la programmazione finanziaria: elementi di management finanziario
- Il Project Financing come strumento di elaborazione del piano finanziario
- Costruzione e interpretazione del piano e del budget finanziario
- Tecniche di analisi dei flussi finanziari
- Valutazione economica dei progetti di investimento

**Modalità:** Aula/FAD sincrona

**Ore:** 42

**Livello EQF:** 6

**Costo:** € 2.000

**UC:** Effettuare la pianificazione finanziaria aziendale" (24.49 Esperto Gestione Area Finanza)

*I corsi si possono svolgere presso le sedi aziendali, con docenti individuati in base alle esigenze specifiche*

## Esperto gestione area risorse umane: effettuare la supervisione del personale dell'area



### CONTENUTI DEL CORSO

#### **Modulo 1: Team Building e team working**

Autodiagnosi del proprio ruolo in un team; le competenze distintive dei team efficaci; la comunicazione efficace in team; le fasi dei team; i ruoli nel team; le dinamiche dei team; l'importanza di festeggiare gli obiettivi raggiunti dal team; gli strumenti digitali di condivisione che possono favorire il lavoro in team.

#### **Modulo 2: Change Management**

Il cambiamento nelle organizzazioni; l'individuazione delle caratteristiche che il cambiamento può avere nelle organizzazioni e Le quattro stanze del cambiamento; l'impatto del cambiamento; le reazioni e le resistenze al cambiamento individuali e organizzative; digital transformation e smart working: change management in atto; le fasi del cambiamento (consapevolezza, preparazione, trasformazione, sostenibilità).

#### **Modulo 3: Comunicazione efficace**

L'arte delle domande; comunicare durante le riunioni; le barriere della comunicazione; tecniche di negoziazione; la gestione consapevole di interruzioni obiezioni e reclami; a comunicazione telefonica; l'uso efficace delle mail; sviluppo dell'attenzione e dell'ascolto attivo verso l'interlocutore.

**Modalità:** Aula e FAD Formazione a distanza

**Ore:** 40

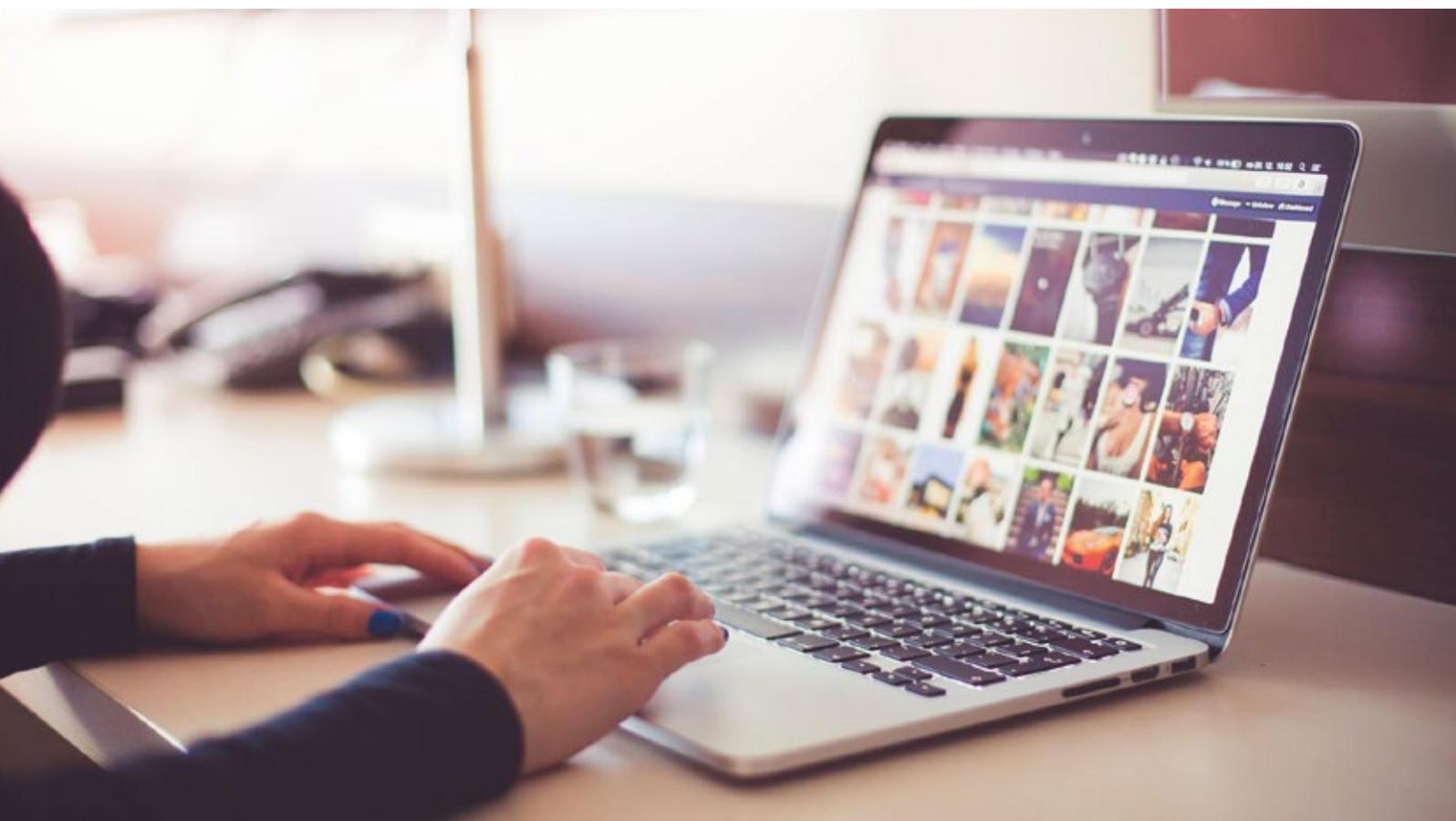
**Livello EQF:** 6

**Costo:** € 2.000

**UC:** Effettuare la supervisione del personale dell'area

*I corsi si possono svolgere presso le sedi aziendali, con docenti individuati in base alle esigenze specifiche*

## La dimensione digitale della comunicazione: le strategie di social media marketing



### CONTENUTI DEL CORSO

- Lo sviluppo di un piano di social media marketing: fasi ed obiettivi
- Elementi di etica e deontologia della comunicazione
- Strategie di marketing e web marketing
- Elementi di psicologia della comunicazione
- Elementi di strategia della comunicazione
- Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria
- La comunicazione e le principali piattaforme social: sistemi di comunicazione istantanea, tecniche di funzionamento ed utilizzo di blog e chat
- Tecniche di ottimizzazione delle pagine web per trasmettere contenuti virali
- Tecniche di gestione della reputazione aziendale

**Modalità:** Aula/FAD sincrona

**Ore:** 32

**Livello EQF:** 5

**Costo:** € 1.500

**UC:** Gestire le attività di social media marketing (area comune, competenza indipendente)

*I corsi si possono svolgere presso le sedi aziendali, con docenti individuati in base alle esigenze specifiche*

## Business English Skills: lavorare in team virtuali



### CONTENUTI DEL CORSO

#### **Modulo 1: Virtual teams: risks and opportunities (Team virtuali: rischi e opportunità)**

- Obiettivi: comprendere i principi e le potenzialità dello smart working
- Contenuti: Analisi delle differenze tra lavoro presenziale e virtuale; vantaggi del lavoro da remoto per l'impresa e per i dipendenti; come separare la vita personale da quella professionale; le criticità del lavoro agile; Gestire rischi e benefici della gestione a distanza e della diversità culturale

#### **Modulo 2: Rules of virtual communication (Regole della comunicazione virtuale)**

- Obiettivi: superare barriere culturali, spaziali, temporali e linguistiche - Gestire prestazioni del team attraverso relazioni di collaborazione chiave
- Contenuti: Esercitazioni pratiche per applicare strategie in scenari realistici utili a sviluppare approcci di comunicazione proattiva; Impatto della cultura su comunicazioni, negoziazioni e relazioni; le differenze culturali a vantaggio della squadra

#### **Modulo 3: How technical tools influence collaboration (Come gli strumenti tecnici influenzano la collaborazione)**

- Gestire al meglio riunioni e chiamate di lavoro "on line" - utilizzare in maniera efficace gli strumenti informatici a disposizione dello smart working

- Tecnologia, comunicazione e ambiente di lavoro virtuale; strumenti di supporto alla gestione del Team Virtuale: Simulazioni; utilizzo degli strumenti disponibili comuni: role-playing

#### **Modulo 4: Building trust in virtual environments (Costruzione della fiducia in ambienti virtuali) - 8 ore**

- Potenziare la leadership e la motivazione a distanza - Creare e gestire i team virtuali efficaci
- Studi di caso e simulazioni per valutare l'impatto della gestione di un Team in un ambiente virtuale; Adottare un approccio proattivo alla leadership quotidiana

#### **Modulo 5 : Strategies for dealing with conflicts (Strategie per gestire i conflitti)**

- Costruire fiducia e affrontare situazioni difficili nei team virtuali - comprendere ed esplorare tecniche di persuasione, mediazione, motivazione e pensiero critico per gestire conflitti
- Analisi di casi pratici, simulazioni e best practices di creazione di un modello di gestione efficace dei Team Virtuali; Gestione della diversità e della distanza; Approcci proattivi e gestione dei conflitti; Sviluppare un approccio empatico con i membri del team

**Modalità:** FAD sincrona

**Ore:** 30

**Livello EQF:** 5

**Requisito minimo:** Livello di lingua inglese B1

**Costo:** € 1.500

**UC:** 24.C.17 Coordinare team di lavoro applicando strumenti e metodologie dello smart working (lavoro agile)

## Business English Skills: Success in Sales & Customer Service



### CONTENUTI DEL CORSO

#### **Modulo 1: Identifying customer needs and motives (Identificazione delle esigenze e motivazioni del cliente)**

- Comprendere e applicare le tecniche avanzate di engagement; sviluppare un approccio centrato sul cliente mettendo in primo piano esigenze e preferenze
- Quali esigenze ha una persona? Tecniche di ascolto attivo; Analisi di casi pratici e best practices per conoscere e capire le ragioni più importanti per l'acquisto

#### **Modulo 2: Steering the sales conversation with rhetorical devices (Guidare la conversazione di vendita con strumenti retorici)**

- Gestire interazioni dinamiche e coinvolgenti con i clienti
- Utilizzare varie tecniche di domanda nella conversazione di vendita; simulazioni per un ascolto attivo: riconoscere e capire i segnali d'acquisto; Spiegare i benefici e gestire le obiezioni: convincere con le giuste parole

#### **Modulo 3: Creative customer service tools (Strumenti creativi per il servizio clienti)**

- Presentare in modo efficace prodotti e servizi, evidenziandone gli aspetti tecnici e commerciali in modo persuasivo; applicazione tecniche promozionali adatte a diversi contesti e tipologie di prodotti
- Cambiare prospettiva vedendo le cose dal punto di vista del cliente: cosa vuole il cliente?; Formulare obiettivi per un'assistenza clienti efficace; Cosa fai già per i tuoi clienti, cosa puoi migliorare in futuro?: Esercitazioni pratiche

#### **Modulo 4: The basics of complaint management (Le basi della gestione delle lamentele)**

- Comprendere l'importanza della gestione delle lamentele per il successo di un'azienda; gestire le lamentele in modo professionale e costruttivo
- Riconoscere le lamentele come opportunità; Gestione attiva dei reclami e delle lamentele: uno strumento efficace per la fidelizzazione del cliente; Role playing: simulare una situazione di vendita e di risoluzione dei conflitti

**Modalità:** FAD sincrona

**Ore:** 30

**Livello EQF:** 4

**Requisito minimo:** Livello di lingua inglese B1

**Costo:** € 1.500

**UC:** 24. Area comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi



fmts  
Formazione

fmts  
lavoro

fmts  
experience

fmts  
Finance

incredit

itaca

IN.CIBUM

LAB

AMF È  
SUCCESSO

CONSULMAN

eduwork

woleex

FQRTIS

**FMTS LAVORO** srl

**sede legale** 84098 **pontecagnano faiano.sa** – via da vinci, 17/A

**altre sedi** 83100 **avellino** – via moccia, 100 | 81020 **s.nicola la strada.ce** – via XX settembre, 79 | 85050 **tito.pz** – c.da serra snc  
70124 **bari** – via aulisio, 59 | 89044 **locri.rc** – via firenze, 19 | 95129 **catania** – via umberto, 288

60131 **ancona** – via albertini, 36 c/o center cross – blocco H3 asse nord-sud | 20139 **milano** – via antonelli, 3

[www.fmtsagenziaperillavoro.it](http://www.fmtsagenziaperillavoro.it) | [fmslavoro@legalmail.it](mailto:fmtslavoro@legalmail.it)