

Forma zione

www.unione.bz.it

AUTUNNO - INVERNO 2006 / 2007

Formazione n. 2/2006

UMDREHEN!

Deutsche Version



ASGB



SGBC/ISL



Ente bilaterale

del terziario

della distribuzione e dei servizi
della provincia di Bolzano
via di Mezzo ai Piani 5, 39100 Bolzano



Contatto e informazioni:

**Unione commercio turismo servizi
Bolzano e circondario**

via di Mezzo ai Piani 5 - 39100 Bolzano
tel. 0471 310 512 - fax 0471 310 595 - accademia@unione.bz.it

Merano/Burgraviato

Portici 218 - 39012 Merano
tel. 0473 272 511 - fax 0473 272 515 - rgoegele@unione.bz.it

Val d'Isarco

via Plose 38/b - 39042 Bressanone
tel. 0472 271 411 - fax 0472 831 701 - boberkofler@unione.bz.it

Val d'Isarco - Ufficio Vipiteno

Città Nuova 17 - 39049 Vipiteno
tel. 0472 766 070 - fax 0472 766 851 - cschoelzhorn@unione.bz.it

Val Pusteria

via Roma 3 - 39031 Brunico
tel. 0474 555 452 - fax 0474 550 824 - arienzner@unione.bz.it

Val Venosta

via Covelano 6/a - 39028 Silandro
tel. 0473 730 397 - fax 0473 621 545 - skaserer@unione.bz.it

Editore: Ente bilaterale del terziario

Stampa: Athesiadruck, Bolzano

Contenuti: L'Accademia **a**

Concetto grafico: Stefano Hochkofler

Settembre 2006

Sommario

Corso per addetti alla sicurezza	pag. 04
Corso per addetti antincendio	pag. 05
Corso di formazione "Pronto soccorso"	pag. 06
Formazione mulettisti	pag. 07
Rappresentanti della sicurezza	pag. 08
Privacy – le norme in vigore	pag. 09
HACCP – l'igiene alimentare	pag. 10
Formazione no, vendita sì!	pag. 11
Corso compatto per segretari di direzione	pag. 12
Tecniche di gestione del tempo e del lavoro	pag. 13
La comunicazione efficace al telefono	pag. 14
Come imparare a memorizzare	pag. 15
L'arte di parlare in pubblico	pag. 16
Inglese per principianti	pag. 17
Inglese per progrediti	pag. 18
Commercial english	pag. 19
Deutsch – Kommunizieren im Büro	pag. 20
Calendario corsi	all'interno della brochure
Modulo d'iscrizione	pag. 21
Modalità di partecipazione	pag. 22
Prestazioni Ente Bilaterale	pag. 24

Termine d'iscrizione:
2 settimane prima dell'inizio del corso.

Le azioni formative rientrano nel quadro delle iniziative promosse dalle ripartizioni 20 e 21 - Formazione professionale in lingua tedesca, ladina ed italiana (legge provinciale 29/77) o dall'Ufficio commercio (legge provinciale 79/73) - e beneficiano di un contributo finanziario.

Corso per addetti alla sicurezza

Per datori di lavoro, decreto 626/1994

Contenuti

- Legislazione generale e speciale in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro
- Definizione ed individuazione dei fattori di rischio
- Valutazione dei rischi - modalità
- Rischi specifici - impianti/attrezzature/macchinari
- DPI - dispositivi di protezione individuale
- Rischi per la salute
- Cenni di primo soccorso
- Prevenzione incendi
- Igiene

Metodo

Brevi relazioni, dimostrazioni pratiche

Destinatari

Imprenditori (attenzione: il corso deve essere frequentato dal rappresentante legale dell'impresa)

Relatore:	Claudio Corrarati
Data:	13 e 14 novembre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	dalle ore 8.30 alle ore 17.30
Codice:	EBK2006-60
Numero partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione per associati EBK:	52,00 euro + 20% IVA
Quota d'iscrizione:	139,00 euro + 20% IVA

Corsi obbligatori

Corso per addetti antincendio

Contenuti

- Zone di pericolo nell'azienda
- Comportamento corretto in caso di emergenza
- Descrizione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale
- Esercitazioni pratiche con estintori, coperte antifiama ed idranti a muro
- Regolamento antincendio e di evacuazione
- Formazione dei collaboratori
- Piano d'allarme
- Planimetrie per vigili del fuoco

Metodo

Brevi relazioni, dimostrazioni pratiche

Destinatari

Addetti antincendio, imprenditori

Relatore:	Hansjörg Elsler
Data:	26 ottobre 2006
Luogo:	Bressanone
Durata:	1 giorno, dalle ore 8.30 alle ore 17.30
Codice:	EBK2006-56
Numero di partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione per associati EBK:	52,00 euro + 20% IVA
Quota d'iscrizione:	99,00 euro + 20% IVA

Corso di formazione "Pronto soccorso"

Corsi per addetti al pronto soccorso in base al decreto del presidente della Giunta provinciale dd. 13 giugno 2005, n° 25

Destinatari

Gruppo B e C – Settore: servizi ed amministrazione

Contenuti

- Attivare il sistema di soccorso, riconoscere le circostanze e comunicare l'emergenza
- Ruolo e funzioni dell'addetto al pronto soccorso
- Riconoscere un'emergenza sanitaria, sostenimento delle funzioni vitali, posizionamento dell'infortunato, auto-protezione del personale addetto al soccorso
- Interventi di primo soccorso, attuazione corretta delle tecniche
- Traumi e patologie in ambiente di lavoro

Metodo

Applicazione pratica ed esercizi relativi agli argomenti trattati

Validità dei corsi

Il corso ha una validità di 10 anni. In seguito il corso dovrà essere ripetuto nella sua parte pratica.

N.B.: Tutti gli addetti al pronto soccorso dovranno aver frequentato un corso entro il 31 dicembre 2008.

Relatore:	Croce Bianca
Data:	28 novembre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	12 unità da 45 minuti, dalle ore 8 alle ore 18
Codice:	EBK2006-66
Numero partecipanti:	min. 8 - max. 16
Quota d'iscrizione per associati EBK:	52,00 euro + 20% IVA
Quota d'iscrizione:	159,00 euro + 20% IVA

Corsi obbligatori

Formazione mulettisti

Contenuti

- DPR 547/55
- D. Lgs. 626/94
- Direttiva macchine
- Cenni generali all'uso dei macchinari
- Cartellonistica
- Modalità di funzionamento
- Norme generali di prevenzione infortuni
- Tipologie di apparecchiature
- Sistemi di sicurezza
- Cenni di movimentazione carichi
- Dispositivi di protezione individuale - DPI

Metodo

Brevi relazioni, dimostrazioni pratiche

Relatore:	Claudio Corrarati
Lingua:	tedesco e italiano
Data:	27 ottobre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	il corso avrà una durata variabile dalle 6 alle 8 ore in base al grado di preparazione dei partecipanti, dalle ore 8.30
Codice:	EBK2006-57
Numero partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione per associati EBK:	52,00 euro + 20% IVA
Quota d'iscrizione:	99,00 euro + 20% IVA

Rappresentanti della sicurezza

Contenuti

- Quadro legislativo - illustrazione delle leggi vigenti in materia di sicurezza sul lavoro
- Ambiente di lavoro - la valutazione dei rischi
- Igiene sul lavoro - DPR 303/56
- Dispositivi di protezione individuale DPI - tipologie e modalità d'uso
- Primo soccorso - gestione delle emergenze - dotazioni aziendali
- Antincendio - mezzi d'estinzione, verifiche periodiche, gestione delle emergenze

Metodo

Brevi relazioni, dimostrazioni pratiche

Destinatario

Rappresentanti di sicurezza

Relatore:	Claudio Corrarati
Data:	la data del corso sarà fissata al raggiungimento di 8 partecipanti
Luogo:	Bolzano
Durata:	4 giorni, 32 ore
Codice:	EBK2006-69
Numero partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione per associati EBK:	99,00 euro + 20% IVA
Quota d'iscrizione:	329,00 euro + 20% IVA

Corsi obbligatori

Privacy – le norme in vigore

Il decreto legislativo n° 196/2003 prescrive l'obbligo di adottare diverse misure atte a tutelare la riservatezza delle banche dati (dati relativi a imprese, istituzioni, privati). Sono previste sanzioni amministrative e penali per chi viola la legge sulla riservatezza dei dati.

Obiettivo

Essere informati e preparati in materia di privacy

Contenuti

- Presentazione e principi generali del decreto legislativo n° 196/03
- A chi è rivolta la legge
- Le figure individuate dal decreto
- Le direttive principali
- Il documento programmatico sulla sicurezza
- L'analisi dei rischi
- Sanzioni amministrative e penali per i trasgressori

Metodo

Seminario, discussione

Destinatario

Imprenditori e collaboratori

Relatore:	Heinz Neuhauser
Data:	19 ottobre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	3 ore, dalle ore 18 alle ore 21
Codice:	EBK2006-53
Numero partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione per associati EBK:	52,00 euro + 20% IVA
Quota d'iscrizione:	99,00 euro + 20% IVA

HACCP - l'igiene alimentare

Il decreto 155/1997 che detta le norme in materia d'igiene alimentare prevede l'obbligo di frequentare appositi corsi di formazione.

Contenuti

- L'igiene alimentare (introduzione)
- Prevenzione delle malattie alimentari
- Fattori di crescita dei microrganismi
- Mantenimento dell'igiene alimentare
- HACCP (introduzione)
- Sistema dell'HACCP e responsabilità

Metodo

Seminario, discussione

Destinatari

Collaboratori del settore alimentare

Relatore:	Otto Unterholzner
Data:	17 novembre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	2 ore, dalle ore 14 alle ore 16
Codice:	EBK2006-63
Numero partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione per associati EBK:	52,00 euro + 20% IVA
Quota d'iscrizione:	70,00 euro + 20% IVA

Negoziazione e vendita

Formazione no, vendita si!

Consulenza individuale in aula (action learning)

Obiettivi

Migliorare la capacità dei partecipanti ad intraprendere azioni efficaci

Contenuti/argomenti di riflessione:

1° modulo: Assessment individuale, **2° modulo:** Il mio mercato/cliente,

3° modulo: La comunicazione, **4° modulo:** La mia organizzazione,

5° modulo: Il mio successo, **6° modulo:** Formazione sul campo (affiancamento)

Metodo

Action Learning: insieme di attività didattiche, tese alla realizzazione di attività in contesti nuovi, come una nuova azienda, un nuovo settore, una nuova categoria di prodotti

Perché questo modello formativo?

Questo modello vuole unire i principi ed i vantaggi della formazione continua a quelli della formazione individuale. La formazione sul campo permette di consigliare i partecipanti su come svolgere la propria attività, analizzando l'esperienza fatta insieme, valutandone il risultato e la qualità. Questa metodologia permette di raggiungere elevati livelli di responsabilizzazione e coinvolgimento.

Destinatari

Venditori, commessi, collaboratori del servizio interno e/o tecnico

Relatori:	diversi relatori della società Sales Academy Srl
Data:	25, 29 settembre, 23, 27 ottobre, 20, 24 novembre 2006, 8, 12 gennaio 2007
Luogo:	Termeno
Durata:	ogni modulo dura una giornata - dalle ore 9 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30
Codice:	KOOP2006-13
Partecipazione:	la partecipazione minima ai corsi è di 3 gg. Le tre giornate possono essere scelte all'interno dei 6 moduli. I moduli possono essere interattivi e a scelta del partecipante. Trattandosi di una consulenza individuale, il corso si terrà anche per un solo partecipante.
Quota d'iscrizione*:	660,00 euro + 20% IVA per i primi 3 gg. 800,00 euro + 20% IVA per 4 gg. 950,00 euro + 20% IVA per 5 gg. 1.150,00 euro + 20% IVA per 6 gg.

*Questo corso è organizzato in collaborazione con Sales Academy Srl. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 20% sulla quota d'iscrizione indicata.

Corso compatto per segretari di direzione

È necessaria l'acquisizione di nuove competenze legate alle esigenze del ruolo come abilità organizzative, progettuali e comunicative, la gestione dei rapporti interpersonali, il saper lavorare con gli altri, la gestione dei conflitti, ma anche nuovi strumenti per migliorare l'organizzazione dell'ufficio e supportare il proprio superiore nella soluzione dei problemi.

Obiettivi

- Migliorare le proprie capacità organizzative
- Saper gestire i rapporti interpersonali
- Saper supportare il proprio superiore nella soluzione dei problemi
- Saper gestire al meglio le situazioni critiche
- Acquisire sicurezza e precisione nella comunicazione
- Saper organizzare una riunione o un evento

Contenuti

Modulo 1: Tecniche di condizioni di efficacia nella comunicazione

Modulo 2: Le "Informazioni pratiche per l'assistente di direzione" e la gestione dello stress

Modulo 3: Regole della comunicazione scritta in italiano e tedesco

Modulo 4: Gestione dei conflitti

Modulo 5: Aiuto! C'è da organizzare il prossimo evento e privacy – istruzioni per l'uso
Programma dettagliato: www.unione.bz.it

Destinatari

Assistenti di direzione, collaboratori di segreteria

Relatori:	Eur.ac Education: Giulia Cerrone, Marcella Chiesi, Karin Della Benetta, Annamarie Huber, Monika Linder, Pier Paolo Mariotti, Laura Ventura, Paola Lamberti
Data:	21, 22 novembre 2006, 16, 17 gennaio, 13, 14 febbraio, 13, 14 marzo, 12, 13 aprile 2007
Luogo:	Bolzano
Durata:	5 moduli di 2 giornate ciascuno
Codice:	KOOP2006-32
Numero di partecipanti:	max. 12
Quota d'iscrizione*:	2.950,00 euro

*Questo corso è organizzato in collaborazione con Eur.ac Education. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 10% sulla quota d'iscrizione indicata. Lo sconto del 10% vale anche per tutti gli eventi formativi dell'Eur.ac Education. Per ulteriori informazioni: www.unione.bz.it o www.eurac.edu.

Tecniche di gestione del tempo e del lavoro

Come gestire al meglio il lavoro e risparmiare tempo

Obiettivi

L'obiettivo del corso è analizzare le proprie attività per scoprire come gestire e organizzare meglio il lavoro per risparmiare e ottimizzare il tempo. Il tutto è possibile imparando a concentrarsi sulle attività più importanti e utilizzando in modo appropriato l'agenda e altri tipi di strumenti che permettono una visione più serena e organizzata dei propri impegni di lavoro.

Contenuti

Durante questo seminario i partecipanti, interagiscono tra di loro. Riportando casi pratici, essi ottengono informazioni e sviluppano le capacità necessarie per svolgere l'attività di segreteria in modo mirato e professionale:

- Time management come filosofia di vita e strumento per migliorare la gestione del lavoro e ottimizzare i risultati
- Comuni difficoltà nella gestione del tempo e nell'organizzazione del lavoro
- Analisi delle attività: presa di coscienza sull'attuale impiego del proprio tempo, analisi di una giornata di lavoro tipo
- Definizione delle aree chiave, pianificazione del lavoro, definizione degli obiettivi, dei piani di lavoro e loro collegamento con le attività giornaliere
- Uso dell'agenda: metodologia di lavoro, impegni giornalieri e definizione priorità, piano di lavoro giornaliero, attività prioritarie
- Verifica delle attività lavorative: analisi delle attività lavorative per trovare i punti critici e migliorare il sistema di lavoro
- Approccio comportamentale alla gestione del tempo: comunicazione con il cliente interno ed esterno

Destinatari

Segretari, assistenti, impiegati con mansioni di segreteria

Relatrice:	Wifi: Antonella Cecconi
Data:	23 e 24 ottobre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	2 giorni, dalle ore 9 alle ore 17
Codice:	KOOP2006-25
Numero di partecipanti:	max. 12
Quota d'iscrizione*:	166,00 euro (con supplemento giornaliero di 16,00 euro per la partecipazione al pranzo collettivo) + 20% IVA

*Questo corso è organizzato in collaborazione con il Wifi. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 15% sulla quota d'iscrizione indicata.

La comunicazione efficace al telefono

Come gestire le telefonate in modo professionale

Obiettivi

La comunicazione al telefono assume un ruolo sempre più importante nelle aziende. Pertanto è obiettivo di questo seminario fornire strumenti concreti per gestire professionalmente i vari tipi di telefonate con clienti e fornitori. Durante il seminario vengono effettuate simulazioni di telefonate di lavoro su situazioni suggerite dai partecipanti in base alle loro esperienze personali.

Contenuti

- Il telefono: prima immagine aziendale
- La tecnologia del telefono ed il fattore umano
- La comunicazione verbale: regole e fondamentali
- Le particolari regole della comunicazione telefonica
- Inflessione della voce, timbro, tono, cadenza
- L'ascolto efficace: come interpretare i messaggi
- Come rivolgersi a chi chiama
- Come prendere un messaggio e trasmetterlo
- Le espressioni da evitare
- La gestione delle obiezioni
- Fornire spiegazioni e rispondere a reclami
- Gestire un "cliente" scontento, difficile, irritato
- L'uso della segreteria telefonica
- Il diario telefonico
- L'arte di negoziare al telefono
- Il telemarketing

Destinatari

Collaboratori di segreteria e di gestione info-desk

Relatore:	Wifi: Leonardo Piva
Data:	30 novembre e 1° dicembre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	2 giorni, dalle ore 9 alle ore 17
Codice:	KOOP2006-34
Numero di partecipanti:	max. 12
Quota d'iscrizione*:	166,00 euro (con supplemento giornaliero di 16,00 euro per la partecipazione al pranzo collettivo) + 20% IVA

*Questo corso è organizzato in collaborazione con il Wifi. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 15% sulla quota d'iscrizione indicata.

Come imparare a memorizzare

Tecniche di memorizzazione

Obiettivi

L'uomo con più memoria al mondo insegna come aumentare la propria memoria del 10 - 15%.

Contenuti

I corsi sono divisi in:

a) corsi a carattere generale, per memorizzare

- informazioni tecniche, tavole anatomiche, formule matematiche, termini complessi
- memorizzare qualsiasi tipo di informazione astratta
- memorizzare interi testi e manuali
- memorizzare volti e nomi durante una riunione con più persone

b) corsi specifici sull'apprendimento di lingue e vocaboli stranieri

- per apprendere termini e vocaboli complessi
- per apprendere le regole grammaticali
- per memorizzare fino a 100 nuovi vocaboli al giorno

Relatore:	Upad - Università popolare delle alpi dolomitiche: Gianni Golfera
Data:	29 e 30 settembre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	1 giorno, dalle ore 8.30 alle ore 18
Codice:	KOOP2006-15
Numero di partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione*:	220,00 euro

*Questo corso è organizzato in collaborazione con l'Upad. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno **sconto del 10%** sulla quota d'iscrizione indicata più l'esenzione del pagamento della tessera di iscrizione. La cooperazione per la partecipazione ai corsi dell'Upad senza il pagamento della tessera vale anche per tutti gli altri eventi formativi.

L'arte di parlare in pubblico

Obiettivi

- Sapersi presentare in modo sicuro e convincente
- Saper comunicare in modo fluido e coinvolgente
- Avere più consapevolezza di sé e dello spazio circostante durante il discorso
- Saper utilizzare anche il proprio corpo per comunicare con più efficacia
- Saper gestire l'emozione
- Proporre argomenti convincenti appoggiandosi alla propria personalità

Contenuti

- Come parlare in pubblico
- Inizio, struttura, costruzione e chiusura del discorso
- La consapevolezza della gestualità
- La sensazione del proprio corpo nello spazio
- Il lasciarsi guardare
- Gestire l'emozione
- Esercizi di improvvisazione con la parola

Destinatari

Dirigenti e collaboratori operanti nel settore pubblico, organizzazioni nonprofit ed imprese private, rappresentanti dei media e della politica.

Persone che hanno il compito di presentare idee, strategie, concetti o progetti sia a piccoli gruppi, sia ad intere platee.

Relatori:	Eur.ac Education: Paolo Boscacci, Maurizio Paioni
Data:	30 novembre e 1° dicembre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	2 giorni
Codice:	KOOP2006-35
Numero di partecipanti:	max. 15
Quota d'iscrizione*:	990,00 euro

*Questo corso è organizzato in collaborazione con Eur.ac Education. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 10% sulla quota d'iscrizione indicata.

Lo sconto del 10% vale anche per tutti gli altri eventi formativi dell'Eur.ac Education. Ulteriori informazioni su www.unione.bz.it o www.eurac.edu.

Inglese per principianti

Livello A1.1

Introduzione alle strutture ed al lessico di base della lingua inglese

Obiettivi

Gli studenti a fine corso saranno capaci di presentarsi e di seguire semplici conversazioni.

Contenuti

- **Abilità comunicative:** presentarsi, descrivere persone ed il loro aspetto, parlare di sé e dei propri interessi, raccontare situazioni quotidiane, contare, fare la spesa, ordinare al ristorante, prenotare una camera, cambiare soldi
- **Strutture:** to be, to have/have got, simple present, question forms, negative sentences, articles, some/any, plurals, prepositions, possessives, pronouns

Metodo

Lezione interattiva con lavori di gruppo o a coppia e giochi di ruolo

Destinatari

Commessi ed operatori d'ufficio

Inizio/giorni	Ora	Luogo	Lingua	Codice
2 ottobre 2006 lunedì e mercoledì	18.10 - 19.50	Bolzano	Inglese	KOOP2006-16B
2 ottobre 2006 lunedì e mercoledì	18.30 - 20.10	Merano	Inglese	KOOP2006-16M
3 ottobre 2006 martedì e giovedì	20 - 21.40	Bolzano	Inglese	KOOP2006-19B
3 ottobre 2006 martedì e giovedì	20.15 - 21.55	Merano	Inglese	KOOP2006-19M
22 gennaio 2007 lunedì e mercoledì	18.10 - 19.50	Bolzano	Inglese	KOOP2007-05
23 gennaio 2007 martedì e giovedì	20 - 21.40	Bolzano	Inglese	KOOP2007-06

Relatore:	alpha beta Piccadilly e Urania Merano
Durata:	20 incontri da 100 minuti (33 ore)
Numero di partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione*:	145,80 euro più il materiale didattico per i corsi a Bolzano, 160,20 euro più il materiale didattico per i corsi a Merano

*Questo corso è organizzato in collaborazione con alpha beta Piccadilly e Urania Merano. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 10% sulla quota d'iscrizione indicata. Per il secondo corso successivo sarà dato uno sconto del 15%.



www.urania-meran.it



the world of language

www.alphabeta.it

Cooperazioni

Lingue

Inglese per progrediti

Livello A1.2

Introduzione alle strutture ed al lessico di base della lingua inglese

Obiettivi

I partecipanti a fine corso saranno capaci di presentarsi e di seguire semplici conversazioni.

Contenuti

- Abilità comunicative: parlare del passato, scrivere semplici lettere personali, fare progetti e previsioni, parlare del lavoro, descrivere luoghi, dare informazioni, telefonare, prenotare un viaggio
- Strutture: present progressive, simple past, going to - future, comparatives, time clauses, adverbs, prepositions of time, can/can't

Metodo

Lezione interattiva con lavori di gruppo o a coppia e giochi di ruolo

Destinatari

Commessi ed operatori d'ufficio

Prerequisiti: Conoscenza di base (secondo test d'inserimento)

Inizio/giorni	Ora	Luogo	Lingua	Codice
2 ottobre 2006 lunedì e mercoledì	18.10 - 19.50	Bolzano	Inglese	KOOP2006-17B
2 ottobre 2006 lunedì e mercoledì	18.30 - 20.10	Merano	Inglese	KOOP2006-17M
3 ottobre 2006 martedì e giovedì	20 - 21.40	Bolzano	Inglese	KOOP2006-20B
3 ottobre 2006 martedì e giovedì	20.15 - 21.55	Merano	Inglese	KOOP2006-20M
22 gennaio 2007 lunedì e mercoledì	18.10 - 19.50	Bolzano	Inglese	KOOP2007-07
23 gennaio 2007 martedì e giovedì	20 - 21.40	Bolzano	Inglese	KOOP2007-08

Relatore:	alpha beta Piccadilly e Urania Merano
Durata:	20 incontri da 100 minuti (33 ore)
Numero di partecipanti:	min. 8
Quota d'iscrizione*:	145,80 euro più il materiale didattico per i corsi a Bolzano, 160,20 euro più il materiale didattico per i corsi a Merano

*Questo corso è organizzato in collaborazione con alpha beta Piccadilly e Urania Merano. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 10% sulla quota d'iscrizione indicata. Per il secondo corso successivo sarà dato uno sconto del 15%.

Commercial english

Inglese commerciale per l'ufficio

Contenuti

Il seguente programma è da considerarsi indicativo e sarà adeguato alle conoscenze linguistiche ed alle esigenze specifiche dei partecipanti.

I partecipanti sono invitati a portare esempi di corrispondenza aziendale al fine di ricevere ulteriori consigli ed indicazioni concrete da parte del relatore.

■ **Problems when making telephone calls in english?**

Learn to use set phrases and specific language, plenty of listening practice, role plays to perfect what you learn

■ **Do you have to write letters/faxes/emails in english?**

Learn to use set-phrases and save time, work on the best way to present your company, produce standard letters for answering and making enquiries and offers, confirming orders and - hopefully you won't need them - complaining/apologising

■ **Correct english!**

A refresher of some important grammar points: present perfect, modal verbs, etc.

■ **Perfecting correspondence by working on examples of the own correspondence**

Prerequisiti

Conoscenze di inglese: livello medio; breve test scritto e telefonico delle conoscenze linguistiche

Destinatari

Segretari, assistenti e tutti coloro che desiderano migliorare la loro conoscenza dell'inglese nell'ambito lavorativo

Relatrice:	Wifi/alpha beta Piccadilly: Esther Brienes
Data:	19 e 26 febbraio 2007
Luogo:	Bolzano
Durata:	2 giorni, dalle ore 9 alle ore 17
Codice:	KOOP2007-04
Numero di partecipanti:	max. 12
Quota d'iscrizione*:	149,00 euro (con supplemento giornaliero di 16,00 euro per la partecipazione al pranzo collettivo) + 20% IVA

*Questo corso è organizzato in collaborazione con il Wifi. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 15% sulla quota d'iscrizione indicata.

Deutsch – Kommunizieren im Büro

Interagire in tedesco con i clienti al telefono e di persona

Contenuti

In diesem Seminar wird auf unterschiedliche Redewendungen und Kommunikationsstile eingegangen, die zur Anwendung kommen, je nachdem, wie gut jemand den Gesprächspartner kennt oder wie die hierarchischen Beziehungen zueinander sind. Schwierige Gesprächssituationen werden ausgewählt und mit der Gruppe bearbeitet. Außerdem machen die Teilnehmer verschiedene Verständnisübungen und üben professionelle Redewendungen.

- Ein freundlicher Umgangston mit Besuchern und am Telefon
- Der richtige Stil: Wie Sie richtig fragen, antworten und Auskunft geben
- Geschäftlich kommunizieren: Professionell Gespräche aufbauen und beenden
- Hörverständnisübungen: Besser verstehen – besser kommunizieren
- Sensibilisierung für die verschiedenen sprachlichen Grundstrukturen (z. B. die Verwendung von Konjunktiv II, um etwas höflicher zu sagen)

Prerequisiti

Conoscenze di tedesco: livello medio (B1)

Breve test scritto e telefonico delle conoscenze linguistiche

Destinatari

Collaboratori che non sono di madrelingua tedesca e che intendono migliorare le proprie competenze comunicative in tedesco sia al telefono che di persona.

Relatrice:	Wifi/alpha beta Piccadilly: Wiltrud Art
Data:	7 dicembre 2006
Luogo:	Bolzano
Durata:	1 giorno, dalle ore 9 alle ore 17
Codice:	KOOP2006-37
Numero di partecipanti:	max. 12
Quota d'iscrizione*:	89,00 euro (con supplemento giornaliero di 16,00 euro per la partecipazione al pranzo collettivo) + 20% IVA

*Questo corso è organizzato in collaborazione con il Wifi. Gli associati dell'Unione commercio turismo servizi e dell'Ente bilaterale del terziario godranno di uno sconto del 15% sulla quota d'iscrizione indicata.

Compilare il modulo d'iscrizione in ogni sua singola parte!

Modulo d'iscrizione

Per iscriversi a uno o più corsi è necessario compilare un modulo d'iscrizione. L'adesione può essere comunicata per posta a "L'Accademia", via di Mezzo ai Piani 5, 39100 Bolzano, per fax 0471 310 595, e-mail accademia@unione.bz.it o effettuata direttamente online su www.unione.bz.it. Per ulteriori informazioni: tel. 0471 310 512.

Codice _____ Data _____

Titolo del corso _____

Ditta/Organizzazione (per la fattura)

Denominazione _____

Settore _____

Via _____

Cap _____ Località _____

Tel. _____ Fax _____

E-mail _____

Partita Iva _____

Codice fiscale _____

Partecipante

Dipendente Proprietario/a

Nome _____ Cognome _____

Via _____

Cap _____ Località _____

Tel. _____ e-mail _____

Data di nascita _____ Luogo di nascita _____

Codice fiscale _____

Partecipa al pranzo collettivo? Si No

(non incluso nella quota d'iscrizione)

La/Il partecipante dichiara di accettare le modalità d'iscrizione indicate nel programma di formazione. Tutela della privacy: La/Il sottoscritto/a dà il suo consenso per il trattamento dei dati secondo il decreto legislativo n° 196 ai sensi degli articoli 13 e 23. La/Il partecipante dichiara di accettare che i dati vengano utilizzati per statistiche e per l'invio di informazioni riguardanti formazione ed aggiornamento. L'interessato/a ha la possibilità di far valere i diritti secondo l'articolo 7. Il titolare della banca dati è l'Unione Ascom Servizi.

Data _____ Firma _____

Modalità di partecipazione

Iscrizione

È necessario compilare l'apposito modulo d'iscrizione. L'adesione può essere comunicata per posta a "L'Accademia", via di Mezzo ai Piani 5, 39100 Bolzano, via e-mail accademia@unione.bz.it, online su www.unione.bz.it o via fax al numero 0471 310 595 ed è vincolante.

Condizioni di recesso

I corsi possono essere disdetti dall'organizzatore nel caso in cui non sia raggiunto il numero minimo di iscrizioni o per motivi organizzativi. In tal caso i partecipanti saranno avvisati in tempo.

In caso di disdetta da parte del partecipante

È possibile disdire la partecipazione al corso senza alcuna spesa entro il termine d'iscrizione.

Per le disdette pervenute successivamente a tale termine sarà calcolata una penale pari al 50% della quota d'iscrizione totale, senza lo sconto per associati all'Ente bilaterale del terziario (Ebk).

In caso di assenza non giustificata sarà calcolata l'intera quota d'iscrizione senza lo sconto per associati Ebk.

Pagamento e conferma di pagamento

Le coordinate bancarie dell'Unione Ascom Servizi Cooperativa per il pagamento della quota di partecipazione sono:

Cassa di Risparmio - Fil. Dodiciville - Ag. 9

ABI 06045 CAB 11613 K/K 00000017000 CIN G

Prima dell'inizio del corso riceverete una conferma con tutte le informazioni riguardanti il pagamento della quota d'iscrizione. La quota dovrà essere versata in ogni caso prima dell'inizio del corso. Dopo l'avvenuto pagamento Vi verrà inviata la conferma di pagamento.

Termine d'iscrizione:
2 settimane prima dell'inizio del corso.

Riduzione associati Ente bilaterale del terziario (Ebk)

Con una quota minima di partecipazione di 62,00 euro (prezzo finale), gli associati all'Ente bilaterale del terziario (Ebk) riceveranno su tutti i corsi una riduzione del 70%.

Gli associati dovranno essere in regola con le contribuzioni all'Ebk e ad Ascom-Co.ve.l.co. (informazioni: tel. 0471 310 503, info@ebk.bz.it).

Riduzioni e modalità di partecipazione per i corsi in cooperazione

Tutti gli associati all'Unione commercio turismo servizi e all'Ente bilaterale del terziario (Ebk), iscrivendosi per tempo attraverso "L'Accademia", l'istituto di formazione e aggiornamento dell'Unione, riceveranno una riduzione sui corsi in cooperazione. La relativa riduzione è indicata nelle singole descrizioni dei corsi.

Per i corsi di cooperazione saranno valide le condizioni di iscrizione e di recesso dei singoli partner di cooperazione, pubblicate sui relativi siti Internet.

Informazioni

Unione commercio turismo servizi
L'Accademia, via di Mezzo ai Piani 5, 39100 Bolzano
tel. 0471 310 512
fax 0471 310 595
accademia@unione.bz.it

Prestazioni Ente bilaterale del terziario della distribuzione e dei servizi della provincia di Bolzano

Nel gennaio del 2000 è stato costituito l'Ente bilaterale del terziario della distribuzione e dei servizi della provincia di Bolzano in adempimento ad una previsione del Contratto collettivo nazionale di lavoro del settembre 1999.

A chi è in regola con il contributo mensile diretto, pari allo 0,20% su paga base e contingenza, di cui 0,10% a carico lavoratore e 0,10% a carico azienda, nonché con il contributo Ascom-Co.ve.l.co. pari allo 0,80%, 0,40% a carico azienda e 0,40 a carico dipendente, l'Ente eroga delle prestazioni che continuano ad essere implementate, e che attualmente sono le seguenti:

- sconto del 70% sulla quota di iscrizione ai corsi di formazione organizzati tramite l'Unione Ascom Servizi Cooperativa
- sconti speciali presso istituti di formazione scelti
- consulenza, assistenza, intermediazione e progettazione della formazione finanziabile da For.Te. il fondo interprofessionale (contributo fino all'80% dei costi totali)
- rimborso totale del trattamento di malattia erogato all'apprendista
- rimborso dell'importo corrispondente a 14 giorni, per ogni anno di scuola frequentata
- premio all'azienda che concede il part-time post-maternità
- sussidio straordinario ai dipendenti in malattia oltre il 180° giorno
- assistenza gratuita ai bambini e doposcuola in determinati periodi dell'anno per sostenere la conciliazione fra famiglia e lavoro

Informazioni

Ente Bilaterale del terziario,
via di Mezzo ai Piani 5, 39100 Bolzano
tel. 0471 310 503
fax 0471 310 595
info@ebk.bz.it | www.ebk.bz.it

I contributi per la formazione erogati da

Cos'è for.te.

for.te. è il Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua del terziario, riconosciuto dal Ministero del lavoro con decreto del 31 ottobre 2002 ed istituito con l'accordo interconfederale del 25 luglio 2001, tra Confcommercio, Abi, Ania, Confetra e Cgil, Cisl, Uil.

for.te. finanzia piani formativi, aziendali, territoriali, settoriali o individuali, finalizzati al consolidamento e allo sviluppo delle competenze dei lavoratori e delle lavoratrici dei comparti commercio – turismo – servizi, creditizio – finanziario – assicurativo e della logistica – spedizioni – trasporti.

L'adesione a for.te.

- è gratuita e non comporta alcun costo né per l'azienda né per i lavoratori,
- si può effettuare ogni mese con l'ordinaria denuncia contributiva mensile tramite il modello Inps DM 10/2,
- è semplice, basta indicare sul modello Inps DM 10/2, quadro B il codice adesione Fondo FITE,
- l'adesione comporta per l'Inps l'obbligo di girare al Fondo for.te. una parte dei contributi incassati (pari allo 0,30%),
- in caso di mancata iscrizione detto contributo continuerà ad essere incamerato dall'Inps senza alcun ritorno per le aziende.

Aderendo a for.te. e presentando un piano di formazione è possibile ottenere contributi per riqualificare la professionalità dei propri dipendenti e aumentare la competitività dell'azienda.

Aderire è un'opportunità per ogni azienda che non costa nulla!

L'Ente bilaterale del terziario (Ebk) è in grado di prestare assistenza alle aziende nella presentazione dei piani formativi, curando i diversi aspetti della fase di progettazione e predisponendo la documentazione richiesta.

Inoltre, l'Ebk è accreditato presso for.te. come sede operativa ed ha quindi la possibilità di presentare piani formativi come soggetto attuatore, anche per conto delle aziende aderenti al fondo.

Per informazioni:

www.fondoforte.it, e-mail for.te@ebk.bz.it, tel. 0471 310 503

Insieme



**CASSA
DI RISPARMIO**