

# AREA RELAZIONALE

IL PROCESSO CONSULENZIALE

PROBLEM SOLVING: come raggiungere obiettivi e risultati in tempi ridotti

UN BUON TEAM LEADER: motivazione e lavoro per obiettivi

TECNICHE DI NEGOZIAZIONE: evitare conflitti e gestire le trattative

COMUNICAZIONE IN SITUAZIONE DI STRESS: le conversazioni difficili

ORGANIZZAZIONE DELL'AGENDA E GESTIONE EFFICACE DEL TEMPO

COMPETENZE IN EMERGENZA

SMART WORKING & SMART LEADERSHIP

# IL PROCESSO CONSULENZIALE

COME E' CAMBIATO IL RUOLO DEL «COMMERCIALE» NEL MONDO DEGLI INVESTIMENTI

LE PAURE DEL CONSULENTE E LA COMFORT ZONE

I CLIENTI DIFFICILI

ASCOLTO, COMPrensIONE E CONDIVISIONE

GLI ELEMENTI CHIAVE PER COSTRUIRE UN PORTAFOGLIO ADEGUATO AI BISOGNI DEL CLIENTE

LA PROPOSIZIONE AL CLIENTE

LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI

IL RISCHIO SOGGETTIVO

ELEMENTI DI FINANZA COMPORTAMENTALE

ROLE PLAYING

**Durata:** 15 ore

**Modalità svolgimento:** sincrona

**Valido ai fini della formazione obbligatoria:**

IVASS

ESMA

## COMPETENZE

Tecniche  
medie



Contenutistiche  
medie



Relazionali  
medie



### Descrizione del corso

- Il corso ha l'obiettivo di sviluppare la consapevolezza del ruolo del consulente come gestore a 360° gradi del patrimonio, in grado di proporre al cliente prodotti in linea con le esigenze del cliente, come previsto dal dettato normativo MiFID II
- Metodo e tecniche per CONOSCERE LE ESIGENZE dei clienti
- Metodo per costruire la PROPOSTA APPROPRIATA E PERSONALIZZATA rispetto alle esigenze
- Metodo e tecniche per ARGOMENTARE efficacemente i benefici della proposta
- Metodo e tecniche per GESTIRE LE OBIEZIONI e accompagnare la decisione del cliente
- Programma ESPERIENZIALE ATTIVO, con Role Play, (simulazioni e feedback) per consolidare il metodo e l'approccio Consulenziale ed facilitare il processo di collocamento

**Know how richiesto:** conoscenza degli strumenti di investimento, protezione e previdenza

- Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.
- Destinatari:** Le figure destinate ad erogare i servizi di investimento/assicurativi e le figure preposte alla supervisione della rete commerciale.

# PROBLEM SOLVING: come raggiungere obiettivi e risultati in tempi ridotti

MODELLI E TECNICHE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

AFFRONTARE IL CAMBIAMENTO COME OPPORTUNITÀ

SVILUPPO DEL METODO DI LAVORO PER VALORIZZARE GLI SKILL

GESTIONE EFFICACE DEL TEMPO

ABILITÀ NEGOZIALI PER GESTIRE IL CONFLITTO

LE FASI DEL PROBLEM SOLVING

STRATEGIE PER MASSIMIZZARE IL PROBLEM SOLVING

BRAINSTORMING / DESIGN THINKING

AUTOSTIMA / INTELLIGENZA EMOTIVA / SELF EMPOWERMENT

ASCOLTO ATTIVO / ASSERTIVITÀ / MOTIVAZIONE

**Durata:** 7 ore e 30 min

**Modalità svolgimento:** sincrona

## COMPETENZE

Tecniche  
basse



Contenutistiche  
basse



Relazionali  
medie



### Descrizione del corso

- Il corso si pone l'obiettivo di coadiuvare il raggiungimento dei risultati e la collaborazione con il gruppo di lavoro.
- Fornire gli strumenti per gestire ed organizzare un team e acquisire un metodo di lavoro orientato ai target e al rispetto dei tempi, nella ricerca costante dell'equilibrio tra i membri della squadra, come elemento di base per conseguire i risultati.
- Si apprende come operare in un'organizzazione, che implica il coesistere di due dimensioni strutturali del lavoro: il raggiungimento degli obiettivi e la collaborazione con gli altri.

**Know how richiesto:** nessuno

- **Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.
- **Destinatari:** Responsabili della rete di vendita, con particolare focus sul Private/Affluent ed il Corporate, dirigenti, personale operativo.

# UN BUON TEAM LEADER: motivazione e lavoro per obiettivi

GUIDARE IL TEAM INFLUENZANDO IL CONTESTO ORGANIZZATIVO

SVILUPPARE UNA CAPACITÀ DI VISIONE "GLOBALE" DEL TEAM

L'ASSERTIVITÀ NELLA GESTIONE DI SE STESSI E DEI COLLABORATORI

STIMOLARE STANDARD ELEVATI NEL TEAM

RAFFORZARE E MANTENERE POTERE ED INFLUENZA DEL LEADER

COINVOLGERE E MOTIVARE ALL'OBIETTIVO I COLLABORATORI

STRATEGIE PER SVILUPPARE MOTIVAZIONE E COINVOLGIMENTO

L'INTERAZIONE TRA STILI DIFFERENTI: VALORIZZARLI E GESTIRLI

RICONOSCERE E GESTIRE SITUAZIONI DI CONFLITTO

UN APPROCCIO FLESSIBILE PER GESTIRE SITUAZIONI IN EVOLUZIONE

**Durata:** 7 ore e 30 min

**Modalità svolgimento:** sincrona

## COMPETENZE

Tecniche  
basse



Contenutistiche  
basse



Relazionali  
medie



### Descrizione del corso

- Il corso ha l'obiettivo di trasferire competenze di team work.
- Sviluppare le capacità di Team Leading per la gestione di un gruppo che abbia ottima motivazione per il raggiungimento di obiettivi chiari.
- Le capacità per poter svolgere in modo efficace il proprio compito.
- Ruolo del team leader per intervenire sulle dinamiche di interazione tra i membri, creando fiducia, stimolando cooperazione, e sviluppando spirito di gruppo.
- Sviluppare le skill utili a valorizzare le competenze e le potenzialità dei collaboratori; necessarie per ottenere le migliori performance.
- La gestione delle persone nei processi di cambiamento

### Know how richiesto: nessuno

- **Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.
- **Destinatari:** Coloro che hanno la responsabilità di un team di lavoro

# TECNICHE DI NEGOZIAZIONE: evitare conflitti e gestire le trattative

GLI ELEMENTI DELLA NEGOZIAZIONE

COME NEGOZIARE NEI VARI CONTESTI ORGANIZZATIVI

COME PREPARARSI AD UNA TRATTATIVA DIFFICILE

COME IMPOSTARE UN NEGOZIATO

DIFFICOLTÀ NEL PROCEDIMENTO NEGOZIALE COME GESTIRLI

COME EVITARE I CONFLITTI E RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO VOLUTO

IL RAGGIUNGIMENTO DELL'ACCORDO : TECNICHE E MODALITÀ

**Durata:** 7 ore e 30 min/ 15 ore

**Modalità svolgimento:** sincrona

## COMPETENZE

Tecniche  
basse



Contenutistiche  
basse



Relazionali  
medie



### Descrizione del corso

- Il corso ha lo scopo di fornire la conoscenza del processo di negoziazione mediante l'esame delle sue fasi fondamentali
- Fornisce la modalità di mediare in maniera creativa per affrontare con successo tutte le sfide e costruire risultati
- La modalità negoziale permette di ottenere ciò che si vuole e raggiungere i propri obiettivi risparmiando risorse

**Know how richiesto:** nessuno

- **Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.
- **Destinatari:** Responsabili della rete di vendita, con particolare focus sul Private/Affluent ed il Corporate, consulenti, front office commerciale

# COMUNICAZIONE IN SITUAZIONE DI STRESS: le conversazioni difficili

LE FASI PER GESTIRE UNA CONVERSAZIONE DIFFICILE

COMPRENDERE E INDAGARE I MESSAGGI ESPLICITI E NON ESPLICITI

ESPRIMERE OBIEZIONI E DISACCORDI IN MODO CHIARO, IMMEDIATO E DIRETTO, MANTENENDO BUONE RELAZIONI

I DODICI PUNTI PER CONDURRE UNA CONVERSAZIONE DIFFICILE

IL TERREMOTO EMOTIVO/GESTIRE LE RESISTENZE

DIVERSITA' DI VEDUTE: NON CONVINCERE, MA PERSUADERE

AFFRONTARE LE TEMATICHE DEI PASSAGGI GENERAZIONALI

COME RICONOSCERE I REALI «INFLUENCER»

COME ATTIVARE UNA MODALITA' DI ASCOLTO DIRETTA E INDIRITTA

COME ATTIVARE LE LETTURE ALTERNATIVE

**Durata:** 7 ore e 30 min

**Modalità svolgimento:** sincrona

## COMPETENZE

Tecniche  
basse



Contenutistiche  
basse



Relazionali  
medie



### Descrizione del corso

- Fornire ai partecipanti gli skill necessari ad affrontare le situazioni di stress in cui la comunicazione assume connotazioni difficili e talora negative sfociando in conflitto.
- Affinare l'abilità comunicativa e negoziale che aiuta a creare un valore aggiunto.
- Fornire una metodologia per comunicare attivamente con i clienti e per imparare a gestire conversazioni difficili che possono generare stress

### Know how richiesto: nessuno

- **Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.

- **Destinatari:** Responsabili di funzione

# ORGANIZZAZIONE DELL'AGENDA E GESTIONE EFFICACE DEL TEMPO

IL CLIENTE AL CENTRO: COMPETENZE HARD E COMPETENZE SOFT

PIANIFICAZIONE STRATEGICA E CONTROLLO

IL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE PERSONALE

I LADRI DI TEMPO INTERNI ED ESTERNI

LEGGE DEL MAGNETISMO : COME CREARE LEGAMI DI SUCCESSO

GESTIONE EFFICACE DEL TEMPO: URGENZA E IMPORTANZA

MODIFICARE LE ABITUDINI: LA MATRICE DI EISENHOWER

LA DELEGA COME STRUMENTO DI PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEL TEMPO

GESTIRE GLI «OSPITI» INDESIDERATI: SAPER DIRE NO

L'AUTOEFFICACIA

**Durata:** 7 ore e 30 min

**Modalità svolgimento:** sincrona

**COMPETENZE**

Tecniche basse	Contenutistiche basse	Relazionali alte
-------------------	--------------------------	---------------------



## Descrizione del corso

- Obiettivo del corso è quello di organizzare l'agenda e gestire il tempo in maniera efficace per farla diventare uno strumento efficace evitando lo stress quotidiano,
- Tenere sotto controllo e definire nel dettaglio ogni priorità.
- Organizzare il tempo secondo le proprie priorità e gli obiettivi che si vogliono raggiungere.

**Know how richiesto:** nessuno

- **Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.

- **Destinatari:** tutto il personale operativo della banca.

# COMPETENZE IN EMERGENZA

INDIVIDUAZIONE DELLE CARATTERISTICHE COMUNI ALLA SITUAZIONE DI EMERGENZA

CARATTERISTICHE DI UNA SITUAZIONE DI EMERGENZA

DIAGNOSI DELLE RISORSE DISPONIBILI

COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE E CONSAPEVOLEZZA DELLE MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ UMANE

DEFINIZIONE DI UN PIANO DI INTERVENTO (priorità, responsabilità, ruoli)

LE COMPETENZE

CONSAPEVOLEZZA SITUAZIONALE

GESTIONE DELLO STRESS

TEAM WORKING E COMUNICAZIONE

DECISIONALITÀ E TEMPESTIVITÀ

RESILIENZA

**Durata:** 15 ore

**Modalità svolgimento:** formazione in presenza / webinar sincrono con moduli da 3,45

## COMPETENZE

Tecniche  
basse



Contenutistiche  
basse



Relazionali  
alte



### Descrizione del corso

Il tema della gestione delle emergenze è sempre più attuale e in una situazione di emergenza all'interno di un'azienda è essenziale il ruolo che assumono le persone protagoniste nell'affrontare e ridurre la fonte di pericolo, ma anche nell'informare, guidare, sostenere le altre persone coinvolte, affinché assumano i comportamenti più idonei.

Il progetto "COMPETENZE IN EMERGENZA" accompagna le persone nell'individuazione delle competenze che possono essere acquisite rispetto ad alcune risorse personali che in ambito aziendale possono essere favorite e sviluppate.

- Stimolare un cambio di prospettiva nella visione dell'emergenza, non come dimensione occasionale ma come dimensione costante del contesto attuale.
- Coinvolgere i partecipanti nell'esplorazione e acquisizione delle competenze necessarie per affrontare situazione di emergenza.
- Sollecitare la formazione di una consapevolezza «stabile» delle proprie risorse personali

**Know how richiesto:** nessuno

- **Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.

- **Destinatari:** Capi intermedi

# SMART WORKING & SMART LEADERSHIP

## LE AZIONI NECESSARIE:

Il passaggio da una cultura basata sul «controllo» delle attività dei propri collaboratori alla definizione degli obiettivi e alla valutazione dei risultati conseguiti, comporta l'apprendimento e il rinforzo di competenze core sia per quel che riguarda i processi di leadership che per le performance dei collaboratori.

Per guidare un gruppo di collaboratori in Smart Working occorre lavorare contemporaneamente sia sulle proprie competenze che su quelle dei collaboratori.

## IL CAMBIAMENTO CULTURALE E COMPORTAMENTALE INSITO NEL LAVORO SMART

### IDENTIFICAZIONE DI UNA SERIE DI AZIONI CONCRETE:

- **LAVORARE PER OBIETTIVI**
- **GESTIRE IL TEMPO**
- **DELEGARE RESPONSABILITÀ**
- **VALUTARE I RISULTATI**

## LA RELAZIONE SMART

Guidare un gruppo di collaboratori in smart working significa costruire relazioni basate sulla fiducia e sulla consapevolezza che ogni situazione che si presenta può diventare un'occasione di apprendimento per migliorare la relazione.

Il presupposto per una smart leadership è rappresentato da due tipi di consapevolezza:

### AUTOCONSAPEVOLEZZA

### CONSAPEVOLEZZA RELAZIONALE

**Durata:** 15 ore

**Modalità svolgimento:** formazione in presenza / webinar sincrono con moduli da 3,45

## COMPETENZE

Tecniche  
basse



Contenutistiche  
basse



Relazionali  
alte



### Descrizione del corso

Lo Smart Working richiede alle aziende di rivisitare, razionalizzare e ottimizzare i processi e i modelli organizzativi, di formare nuove competenze manageriali, di monitorare e individuare le tecnologie che agevolano il percorso. In sintesi, è un cambiamento che include principalmente tre dimensioni: Trasformazione Digitale, Cambiamento Organizzativo, Cambiamento Culturale.

Tutti i tre tipi di cambiamento richiedono nuovi e diversi modelli comportamentali, in modo particolare per quel che riguarda gli stili di leadership e quelli di collaborazione, partendo dal presupposto che essi sono fortemente interdipendenti. Il percorso presentato sarà focalizzato essenzialmente sugli aspetti di cambiamento organizzativo/comportamentale e culturale in relazione ai processi della leadership.

- Definire e rappresentare il cambiamento culturale organizzativo innescato dallo smart working
- Sollecitare l'acquisizione di una nuova cultura della leadership basata sulla fiducia piuttosto che sul controllo.
- Definire le nuove competenze da sviluppare per poter presidiare una leadership digitale
- Imparare a gestire la comunicazione in remoto, in modo da non perdere quelle preziose informazioni derivanti dalla comunicazione non verbale

**Know how richiesto:** nessuno

- **Al termine del percorso** formativo è previsto un **test** volto a valutare le competenze dei discenti.
- Il test si fine corso si ritiene **superato** se è stata raggiunta la soglia del **60%** delle risposte corrette
- Emissione di **attestato di valutazione** delle conoscenze acquisite.
- **Destinatari:** Responsabili di Funzioni/Servizio.