



α Training

Centro di Studi Bancari

Corsi e seminari

2008



Indice

Presentazione.....	5
Modalità d'iscrizione.....	6
BANKING	7
Tecnica bancaria di base.....	8
Introduzione ai crediti.....	9
Crediti commerciali.....	10
Analisi di bilancio.....	11
Crediti ipotecari I (corso base).....	13
Crediti ipotecari II (corso di approfondimento).....	14
Corso introduttivo alla valutazione immobiliare.....	15
Corso di approfondimento sulla valutazione immobiliare.....	16
Il rischio ecologico e i rischi naturali nei crediti immobiliari.....	17
Basilea II – guida pratica per i consulenti.....	18
FINANZA	19
I prodotti finanziari.....	20
I fondi di investimento.....	21
Introduzione ai prodotti derivati.....	22
Introduzione alle tecniche d'investimento sui mercati azionari.....	23
Dieci serate d'attualità economico-finanziaria.....	24
DIRITTO BANCARIO	25
Conti e contratti bancari: i doveri comportamentali nella relazione con la clientela.....	26
Diligenza, riciclaggio e segreto bancario.....	27
Le procure bancarie.....	28
Le successioni.....	29
Procedure esecutive e fallimentari.....	30
Aspetti fiscali nell'attività bancaria.....	31
MANAGEMENT	32
La comunicazione.....	33
La tecnica della presentazione.....	34
Immagine e reputazione: il ruolo della comunicazione interna ed esterna nel contesto bancario.....	35
Il lavoro in <i>team</i> e la conduzione di riunioni.....	36
La <i>leadership</i> e la gestione dei collaboratori.....	37
Creare benessere nei contesti organizzativi.....	38
La gestione del tempo.....	39



<i>Problem Solving / Decision Making</i>	40
La gestione del <i>Knowledge management</i>	41
Parlare in pubblico con successo.....	42
La vendita attiva: un percorso formativo completo di vendita in due moduli	43
Modulo 1 – L’azione di vendita e il raggiungimento degli obiettivi: <i>tecniche e comportamenti messi in pratica</i>	44
Modulo 2 – Oltre la vendita: lo sviluppo e la fidelizzazione del cliente: <i>tecniche e comportamenti messi in pratica</i>	45
Seminari di vendita specialistici monotematici.....	46
1. Come rafforzare e migliorare le proprie abilità di vendita nella relazione “ <i>one-to-one</i> ”	46
2. Come gestire le situazioni conflittuali nella vendita	48
3. Concludere: come giungere ad una conclusione efficace	50
4. Come costruire il proprio Piano di Argomenti di Vendita	52
<i>Workshop</i> : Il lancio di un nuovo prodotto-servizio bancario a valore innovativo	54
Il linguaggio non verbale - Capire l’altro in base al <i>body language</i>	55
Bon Ton per ricezionisti.....	56
L’assistente di Direzione - Un ruolo importante nelle aziende moderne.....	57
Efficienza in ufficio: la capacità organizzativa degli impiegati di segreteria.....	58
Preparazione al pensionamento	59
FORMULARIO D’ISCRIZIONE	60



Presentazione

Nell'ambito delle attività del Centro di Studi Bancari *α Training* si occupa in particolare della definizione, dell'organizzazione e della gestione di una gamma di corsi, seminari e *workshop* professionali e comportamentali per quei collaboratori che necessitano di un approfondimento delle conoscenze relative a strumenti bancari e prodotti finanziari o un miglioramento delle proprie competenze manageriali.

Questa offerta si integra nel contesto delle attività che il Centro di Studi Bancari svolge, completando in modo armonico e integrato il ventaglio delle sue prestazioni.

Le proposte di *α Training* seguono la suddivisione per aree del Centro di Studi Bancari: *Banking*, *Finanza*, *Diritto bancario*, *Management*.

La docenza si distingue per il suo approccio estremamente operativo, allo scopo di fornire competenze immediatamente utilizzabili sul posto di lavoro.

α Training, sotto la responsabilità di Armando Ferraiuolo e con il coordinamento di Nicola Donadio, è in grado di confezionare corsi su misura in funzione delle necessità dei singoli istituti.

In coda al documento sono a disposizione il formulario e le schede di iscrizione.

Le iscrizioni possono anche essere effettuate *on-line* direttamente dal sito del Centro di Studi Bancari: <http://www.csbancari.ch/Istituti/Alpha/default.htm>.



Modalità d'iscrizione

Per iscriversi vogliate utilizzare l'apposito formulario che trovate alla fine di questo catalogo.

Le iscrizioni possono anche essere effettuate *on-line* direttamente sul sito del Centro di Studi Bancari:
<http://www.csbancari.ch/Istituti/Alpha/default.htm>

Per ogni corso o seminario è indicato un termine d'iscrizione. Questo termine, di solito, è di circa tre settimane prima dell'inizio dell'intervento formativo.

Si consiglia, comunque, di iscriversi in tempo poiché per motivi di efficacia qualitativa il numero dei partecipanti ai nostri corsi è limitato. Le iscrizioni vengono registrate in ordine cronologico.

Alle aziende che intendono iscrivere più collaboratori ai diversi corsi, si chiede gentilmente di inviare tutte le iscrizioni in anticipo rispetto al termine d'iscrizione indicato.

Per il pagamento della quota d'iscrizione, disdette, assenze, si veda il regolamento riportato in calce all'apposito formulario d'iscrizione alla fine del catalogo.



BANKING



Tecnica bancaria di base

Partecipanti: Tutti coloro che necessitano di una formazione bancaria di base a 360 gradi.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- è in grado di spiegare le funzioni ed i compiti economici di una banca;
- comprende lo svolgimento delle principali operazioni bancarie;
- è sensibilizzato sui principali obblighi giuridici relativi al segreto bancario, alla Convenzione di diligenza e alla lotta al riciclaggio.

Contenuto:

- La funzione della banca nell'economia
- Il sistema bancario svizzero
- Operazioni bancarie attive, passive, neutre ed in proprio
- La raccolta di fondi
- Il traffico dei pagamenti
- Introduzione ai crediti
- Cambi, divise e metalli preziosi
- Introduzione ai titoli
- Diligenza, riciclaggio e segreto bancario
- Temi d'attualità
- Esercizi
- Elaborazione di casi pratici

Docente: Paola Mattei, BSI SA - Formatrice

Durata: 3 giorni (due consecutivi + 1)

Date: 14/15 e 23.1.2008

Orario: 08.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari - Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 1'320.-- Pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 1'440.-- Pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 28.12.2007

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Introduzione ai crediti

Partecipanti: Tutti coloro che nello svolgimento della loro attività necessitano di una formazione bancaria di base sui crediti.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- comprende i meccanismi di base delle operazioni di credito;
- ha approfondito le particolarità dei vari tipi di credito.

Contenuto:

- La base delle operazioni creditizie
- Accenni al nuovo accordo di Basilea II
- La classificazione dei crediti
- Iter di concessione di un credito
- I rischi ed i relativi controlli sui crediti

Docente: Nadir Rodoni, Credit Suisse - Consulente alla clientela Private Clients

Durata: 1 giorno

Data: 11.2.2008

Orario: 08.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari - Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 18.1.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Crediti commerciali

Partecipanti: Tutti coloro che hanno frequentato il corso "Introduzione ai crediti", o che possiedono già le conoscenze in esso contenute, e che nello svolgimento della loro attività necessitano di maggiori competenze nell'ambito dei crediti commerciali.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce le particolarità e le caratteristiche delle principali forme di credito commerciale;
- sa applicare le nozioni teoriche apprese nella soluzione di casi pratici;
- è in grado di assistere un consulente nell'elaborazione di una richiesta di credito sulla base delle informazioni a sua disposizione (analisi, concessione, sorveglianza).

Contenuto:

- Tipologie di crediti commerciali
- Raccolta ed analisi delle informazioni
- Crediti senza copertura
- Analisi del merito creditizio del mutuatario
- Casi pratici

Docente: Aldo Indelicato, Banca Arner – Responsabile settore Risk Management

Durata: 2 giorni (non consecutivi)

Date: 17 e 31.3.2008

Orario: 08.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari - Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 29.2.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Analisi di bilancio

Partecipanti: Collaboratori che hanno frequentato il corso "Crediti commerciali", o che possiedono già le conoscenze in esso contenute e, nello svolgimento della propria attività, necessitano di maggiori competenze per l'identificazione del valore di un'azienda.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante è in grado di:

- interpretare il bilancio ed il conto economico di un'azienda commerciale;
- calcolare, interpretare e valutare correttamente i principali indici (liquidità, finanziamento, redditività);
- conosce i principali modelli di analisi di bilancio per l'identificazione del valore di un'azienda.

Contenuto:

- Lettura ed interpretazione della struttura di bilancio
- Analisi del bilancio e del conto economico con i relativi indici finanziari
- Determinazione dei flussi di cassa e calcolo del free cash flow
- Analisi e calcolo della *debt capacity*
- Esercizi e casi pratici

Docente: Aldo Indelicato, Banca Arner – Responsabile settore Risk Management

Durata: 2 giorni (non consecutivi)

Date: Prima erogazione: 21 e 22.02.2008

Seconda erogazione: 5 e 12.12.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: Prima erogazione: entro il 19.02.2008

Seconda erogazione: entro il 14.11.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione





Crediti ipotecari I (corso base)

Partecipanti: Tutti coloro che nello svolgimento della loro attività necessitano di maggiori competenze nell'ambito dei crediti ipotecari.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce le particolarità e le caratteristiche della concessione di crediti ipotecari;
- è in grado di elaborare una richiesta di credito standard di un cliente sulla base delle informazioni a sua disposizione (analisi, concessione, sorveglianza);
- sa riconoscere i rischi e le particolarità di questo tipo di credito.

Contenuto:

- Introduzione ai crediti ipotecari
- Il registro fondiario (provvisorio e definitivo)
- I diritti di pegno immobiliare
- Il credito di costruzione (teoria ed esercitazioni)
- Le ipoteche legali (teoria e caso pratico)
- Introduzione alle valutazioni immobiliari
- I crediti ipotecari (anticipi, ammortamento, calcolo della sopportabilità, esercitazioni)
- Caso pratico sui crediti ipotecari
- Le tipologie di ipoteche
- Conclusione e ricapitolazione

Docente: Nadir Rodoni, Credit Suisse - Consulente alla clientela Private Clients

Durata: 2 giorni (consecutivi)

Date: 28 e 29.4.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 4.4.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Crediti ipotecari II (corso di approfondimento)

Partecipanti: Tutti coloro che hanno già frequentato un corso analogo a "Crediti ipotecari I" o che possiedono le conoscenze in esso contenute e necessitano di maggiori competenze nell'ambito dei crediti ipotecari.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- ha una conoscenza approfondita delle particolarità e caratteristiche dei crediti ipotecari;
- sa utilizzare il valore aggiunto acquisito nella relazione con i clienti attuali e potenziali;
- rappresenta con competenza professionale la Banca dandone una buona immagine nei confronti dei clienti.

Contenuto:

- Ricapitolazione generale dei contenuti del "Corso crediti ipotecari I"
- Caso pratico riassuntivo della materia trattata nel corso "Crediti ipotecari I"
- Il rating delle operazioni ipotecarie (teoria ed esercitazione)
- Il credito di costruzione tramite impresa generale (approfondimento di alcune particolarità ed esercitazioni)
- L'ipoteca di previdenza
- Caso pratico sull'ipoteca di previdenza (lavoro di gruppo e presentazione dei risultati)

Docente: Nadir Rodoni, Credit Suisse - Consulente alla clientela Private Clients

Durata: 2 giorni (consecutivi)

Date: 16 e 17.6.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 23.5.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Corso introduttivo alla valutazione immobiliare

Partecipanti: Tutti coloro che nello svolgimento della loro attività necessitano di competenze di base sull'attività della valutazione immobiliare.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce i principali metodi di valutazione immobiliare e il pensiero scolastico svizzero nel campo della valutazione immobiliare;
- può utilizzare le conoscenze apprese nella relazione con il cliente rappresentando con maggiore professionalità la propria banca.

Contenuto:

- Il quadro svizzero della valutazione immobiliare
- I principali metodi di valutazione
- I principali tipi d'immobili e la loro caratteristica
- Il ciclo di vita dell'immobile in riferimento alla perizia immobiliare
- Il rischio ecologico
- Il valore morale
- Prezzo contro valore, la teoria dei giochi
- Outlook immobili speciali

Docente: Pascal Brülhart, Credit Suisse – Responsabile periti immobiliari

Durata: 1 giorno

Data: 14.3.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 22.2.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Corso di approfondimento sulla valutazione immobiliare

Partecipanti: Tutti coloro che nello svolgimento della loro attività necessitano di maggiori conoscenze sul tema della valutazione immobiliare.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- ha una più approfondita conoscenza dei metodi di valutazione immobiliare;
- sa applicare a casi concreti la teoria della valutazione immobiliare;
- agisce con più sicurezza e professionalità nella relazione col cliente quando tratta gli aspetti di valutazione immobiliare.

Contenuto:

- Ripetizione dei contenuti del corso introduttivo alla valutazione immobiliare
- Elementi della costruzione: criteri di valutazione
- Vetustà tecnica: analisi e misure
- Stima di una casa unifamiliare: iter completo
- Particolarità della PPP (Proprietà per piani)
- Case plurifamiliari
- Aspetti reddituali: metodo statico, dinamico e DCF (Discounted Cash Flow)
- Esempi di esercitazioni pratiche

Docente: Pascal Brühlhart, Credit Suisse – Responsabile periti immobiliari

Durata: 1 giorno

Data: 9.4.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 14.3.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Il rischio ecologico e i rischi naturali nei crediti immobiliari

Partecipanti: Tutti coloro che nello svolgimento della propria attività necessitano di conoscenze supplementari sulla valutazione immobiliare relative al rischio ecologico e ai rischi naturali.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce i principali rischi ecologici e naturali che possono influenzare il valore commerciale dell'immobile e la decisione dell'importo del credito da concedere.

Contenuto: Il contenuto del corso è parte integrante dei due corsi sulla valutazione immobiliare, quello introduttivo e quello di approfondimento. Questo corso può essere frequentato anche prima degli altri due.

- Concetto del rischio ecologico
- Basi legali
- I principali tipi di rischi
- Come rilevare e come trattare questi rischi
- Procedimento pratico per la banca
- Collaborazioni con enti cantonali e federali
- Informazione sui rami
- Alcuni esempi

Docente: Pascal Brühlhart, Credit Suisse – Responsabile periti immobiliari

Durata: 1/2 giornata

Data: 13.6.2008

Orario: 8.30 – 12.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 270.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 290.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 23.5.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato a 16

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Basilea II – guida pratica per i consulenti

Partecipanti: Nessun requisito richiesto per la partecipazione. Il corso è altamente consigliato a tutti i consulenti che hanno relazioni con la clientela privata o commerciale.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce i presupposti del Comitato di Basilea e le principali novità introdotte dal 1° gennaio 2007.

Contenuto:

- Le novità introdotte dal nuovo accordo
- Rischio di credito e rischio operativo
- Perché l'Accordo di Basilea II riguarda le banche?
- Cos'è il rating
- Come assegneranno i rating le diverse banche
- La valutazione dell'affidabilità delle controparti creditizie
- Simulazione consulente-cliente

Docente: Indelicato, Banca Arner – Responsabile settore Risk Management

Durata: 1 giorno

Data: 14 novembre - dicembre 2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: 24.10.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



FINANZA



I prodotti finanziari

Partecipanti: Tutti coloro che hanno frequentato il corso "Tecnica bancaria di base" o che possiedono già le conoscenze in esso contenute e, nello svolgimento della propria attività, necessitano di maggiori conoscenze nell'ambito dei prodotti finanziari.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce le caratteristiche, l'utilizzo, i rischi e le opportunità dei prodotti finanziari;
- è in grado di rispondere in modo chiaro e preciso alle domande dei clienti;
- è in grado di comprendere i desideri dei clienti e soddisfarli in modo professionale.

Contenuto:

- Le azioni
- Le obbligazioni
- I fondi di investimento
- La Borsa Elettronica Svizzera, la VIRT-X
- Esercizi
- Elaborazione di casi pratici
- Temi d'attualità sui prodotti finanziari

Docente: *Mario Tettamanti, Corriere del Ticino – Economista e giornalista finanziario*
Alfonso Tuor, Corriere del Ticino – Economista e giornalista finanziario

Durata: *2 giorni (non consecutivi)*

Date: *30.1.2008 e 13.2.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Vezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 11.1.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



I fondi di investimento

Partecipanti: Tutti coloro che hanno frequentato il corso "Prodotti finanziari" o che possiedono già le conoscenze in esso contenute e, nello svolgimento della propria attività, necessitano di maggiori conoscenze nell'ambito dei fondi d'investimento.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce la struttura ed il funzionamento di un fondo d'investimento
- ha una visione generale sui diversi tipi di fondi d'investimento
- è in grado di soddisfare le esigenze della clientela, valutando e selezionando il tipo di fondo adeguato.

Contenuto:

- La struttura di un fondo d'investimento
- Il funzionamento di un fondo d'investimento
- I diversi tipi di fondi
- La Legge federale sugli investimenti collettivi di capitale
- I criteri di confronto, valutazione e scelta di un fondo
- Il prospetto ed il regolamento di un fondo
- Il rapporto annuale di un fondo
- Esercitazioni ed elaborazione di casi pratici
- Temi d'attualità sui fondi

Docente: *Mario Tettamanti, Corriere del Ticino – Economista e giornalista finanziario*
Alfonso Tuor, Corriere del Ticino – Economista e giornalista finanziario

Durata: *2 giorni (non consecutivi)*

Date: *20 e 27.2.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Venezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi*
Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 1.2.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



Introduzione ai prodotti derivati

Partecipanti: Tutti coloro che nello svolgimento della propria attività necessitano di conoscenze basilari nell'ambito dei prodotti derivati.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce i rischi, l'utilizzo e le potenzialità dei prodotti derivati nell'ottica della banca e del cliente.

Contenuto:

- Definizione
- Le origini
- I rischi e le opportunità dei prodotti derivati
- Le opzioni negoziate alla EUREX
- Le strategie di base
- I warrants negoziati alla SWX
- Esercizi
- Elaborazione di casi pratici

Docente: Mirko Boffa, Raiffeisen Svizzera

Durata: 1 giorno

Data: 10.9.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 22.8.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Il corso è anche propedeutico all'Executive Master in Asset Management for Alternative Investments

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Introduzione alle tecniche d'investimento sui mercati azionari

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano avere una conoscenza delle principali modalità di investimento sui mercati azionari.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce i criteri di valutazione delle azioni e le ragioni che ne determinano le oscillazioni in base al contesto economico;
- è in grado di distinguere l'influenza dei fattori fondamentali da quelli di tipo comportamentale nei movimenti dei mercati;
- riesce a proporre il tipo di investimento adeguato al grado di predisposizione al rischio del cliente.

Contenuto:

- L'investimento in azioni
- Valutazione delle azioni
- Analisi tecnica
- Futures, opzioni, fondi, ETF
- Gestione del rischio

Docente: Alberto Vivanti, Vivanti Analysis e Coordinatore scientifico dei corsi di analisi tecnica presso il Centro di Studi Bancari

Durata: 1 giorno

Data: 1.10.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 12.9.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Dieci serate d'attualità economico-finanziaria

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano avere una conoscenza più approfondita su temi d'attualità economico-finanziaria.

Obiettivi: Al termine degli interventi il partecipante:

- è maggiormente informato su temi d'attualità economico-finanziaria;
- potrà utilizzare le informazioni acquisite nell'ambito del suo lavoro ed in particolare nella relazione col cliente.

Contenuto: - I temi delle serate saranno comunicati due settimane prima dello svolgimento al fine di affrontare argomenti di assoluta attualità.

Relatori: *Mario Tettamanti, Corriere del Ticino – Economista e giornalista finanziario*
Alfonso Tuor, Corriere del Ticino – Economista e giornalista finanziario

Metodo *Presentazione di uno o due temi da parte dei relatori e successiva discussione con i partecipanti*

Durata: *10 serate*

Date: *23.1; 27.2; 12.3; 16.4; 14.5; 18.6; 17.9; 15.10; 12.11; 17.12.2008*

Orario: *dalle 18.00 alle 19.30*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Vezia*

Costo complessivo: *Membri ABT: CHF 1'500.--*

Non Membri: CHF 1'800.--

Iscrizioni a tutte

le serate: *entro il 11.1.2008*

Costo singola serata: *Membri ABT: CHF 160.--*

Non Membri: CHF 190.--

Iscrizioni alle singole

serate: *un giorno prima della serata*

Osservazioni: *L'azienda che acquista le 10 serate può iscrivere sempre lo stesso partecipante o decidere di volta in volta, in base al tema che verrà trattato, chi far partecipare. Il diritto alla partecipazione può essere trasferito anche a persone esterne all'azienda, per esempio clienti.*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione a chi frequenterà tutte le serate.*



DIRITTO BANCARIO



Conti e contratti bancari: i doveri comportamentali nella relazione con la clientela

Partecipanti: Tutti coloro la cui attività richiede conoscenze teoriche e pratiche sulla contrattualistica bancaria di base, necessarie per lo svolgimento di una consulenza di qualità alla clientela.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce le basi legali e i concetti giuridici su cui poggia la relazione d'affari con il cliente;
- sa prestare una consulenza informata al cliente;
- sa quali diritti e doveri derivano alla banca in forza delle clausole contrattuali e conosce le condizioni quadro entro le quali svolgere con diligenza la propria attività.

Contenuto:

- La relazione d'affari, le condizioni generali delle banche e la contrattualistica bancaria di base
- Norme scelte del Codice delle Obligazioni, del Codice Civile Svizzero
- Norme, prassi e giurisprudenza in materia di diligenza bancaria
- Contrattualistica, segreto bancario e svolgimento irreprensibile dell'attività
- Applicazione e discussione su casi concreti

Docenti: Avvocati dello Studio legale Molino & Associati

Durata: 1 giorno

Data: 15.2.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 19.1.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Diligenza, riciclaggio e segreto bancario

Partecipanti: Tutti coloro la cui attività richiede conoscenze teoriche, pratiche e comportamentali sulla normativa anti-riciclaggio e sul segreto bancario.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- sa prestare la dovuta attenzione al momento dell'apertura di una relazione d'affari e sa come reagire durante l'esistenza della stessa;
- conosce le origini, le basi legali, l'importanza e i vari ambiti di applicazione:
 - del segreto bancario;
 - della Convenzione di diligenza delle banche;
 - della Legge federale contro il riciclaggio;
 - dell'Ordinanza della Commissione federale delle banche in materia di riciclaggio;
 - del Codice penale Svizzero.
- conosce le conseguenze in caso di violazione della normativa anti-riciclaggio, del segreto bancario e delle direttive interne;
- conosce la prassi e la giurisprudenza in materia di segreto bancario e di riciclaggio di denaro;
- è in grado di risolvere correttamente casi concreti tratti dalla pratica;
- sa prestare una consulenza informata.

Contenuto:

- La relazione d'affari con la banca
- Il segreto bancario
- L'ordinamento svizzero in materia di lotta al riciclaggio di denaro:
 - gli articoli Codice Penale Svizzero;
 - la Legge federale relativa alla lotta contro il riciclaggio di denaro nel settore finanziario (LRD);
 - l'Ordinanza CFB in materia (ORD-CFB);
- Le direttive interne in materia di obblighi di diligenza e lotta al riciclaggio
- Applicazioni e discussione su casi concreti

Docente: Flavia Giorgetti Nasciuti, Centro di Studi Bancari – Collaboratrice Area Diritto bancario

Durata: 2 giornate (non consecutive)

Data: 19 e 24.9.2008

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 22.8.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Le procure bancarie

Partecipanti: Tutti coloro la cui attività richiede conoscenze teoriche e pratiche sulle procure in uso presso le banche.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce i diversi tipi di relazioni bancarie che sono offerte dal proprio istituto;
- conosce i principi di base del diritto successorio;
- conosce i diversi tipi di procure che possono essere proposti per agire sulle relazioni bancarie esistenti e l'estensione dei poteri di rappresentanza conferiti mediante procura;
- sa prestare una consulenza informata che tenga conto del caso concreto;
- sa quali sono le implicazioni per la banca in connessione con l'esercizio delle procure;
- conosce le interdipendenze esistenti tra i diversi tipi di procure e le normative di tipo civilistico, penale, amministrativo e comportamentale.

Contenuto:

- La relazione bancaria
- Tipi di conto (individuale, collettivo, congiunto, cifrato)
- La procura (rappresentante, rappresentato, banca)
- I tipi di procura
- Il diritto successorio:
 - successione legittima;
 - successione testamentaria.
- Le procure, il segreto bancario, le norme penali, la Convenzione di diligenza delle banche
- Applicazione e discussione su casi concreti

Docente: Avvocati dello Studio legale Molino & Associati

Durata: 1 giorno

Data: 13.3.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 22.2.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Le successioni

Partecipanti: Tutti coloro la cui attività richiede conoscenze in materia di successioni.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- conosce i tipi di relazioni bancarie che possono essere offerte dal proprio istituto;
- conosce le norme di legge, e quelle interne del proprio istituto, che regolano questioni attinenti a problematiche successorie;
- conosce le norme legali di base che regolano i rapporti parentali e l'unione coniugale;
- conosce i principi di base che regolano alcune strutture societarie costituite a scopo successorio;
- conosce le implicazioni per la banca a seconda del ruolo svolto in ambito successorio;
- conosce le interdipendenze esistenti tra normative di tipo civilistico, penale, amministrativo, di diligenza;
- è in grado di risolvere correttamente casi pratici quotidiani riguardanti le tematiche concernenti le successioni;
- sa prestare una consulenza informata.

Contenuto:

- La relazione bancaria
- Il diritto di famiglia, matrimoniale e successorio, problemi scelti
- Nozioni di diritto societario
- Il diritto successorio, il segreto bancario e le norme di diligenza
- Applicazione e discussione su casi concreti

Docenti: *Avvocati dello Studio legale Molino & Associati*

Durata: *1 giorno*

Data: *24.4.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Vezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 4.4.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



Procedure esecutive e fallimentari

Partecipanti: Tutti coloro che si occupano della concessione e/o della sorveglianza dei crediti.

Obiettivi: Al termine del corso il partecipante:

- è sensibilizzato sulle cause che portano la banca a dover iniziare una procedura esecutiva nei confronti del cliente, allo scopo di prevenire il problema;
- conosce le principali norme legali che regolano la procedura esecutiva;
- sulla base di casi concreti, è in grado di iniziare in modo corretto una procedura esecutiva.

Contenuto:

- Motivi che possono costringere la banca a dover iniziare una procedura esecutiva
- Lo scopo e le principali norme legali della LEF
- La fase preliminare di una procedura esecutiva
- Importanza e caratteristiche:
 - del luogo d'esecuzione;
 - dei termini esecutivi;
 - delle ferie e delle sospensioni;
 - dell'opposizione;
 - del sequestro;
 - dell'attestato carenza beni.
- Corretta compilazione degli appositi formulari messi a disposizione dall'UEF
 - domanda d'esecuzione
 - domanda di proseguire l'esecuzione
 - domanda di vendita
- Casi pratici
- Scambio di esperienze

Docente: Flavia Giorgetti Nasciuti, Centro di Studi Bancari – Collaboratrice Area Diritto bancario

Durata: 1 giorno

Data: 16.10.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 19.9.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Aspetti fiscali nell'attività bancaria

- Partecipanti:** Tutti coloro che si occupano della consulenza alla clientela.
- Obiettivi:** Al termine del corso il partecipante riconosce i problemi e le esigenze dei propri clienti in ambito fiscale e sa consigliarli in modo professionale.
- Contenuto:**
- Le basi legali che regolano l'imposizione fiscale delle persone fisiche domiciliate nel Cantone Ticino
 - Le imposte di successione e di donazione
 - Il trattamento fiscale del II° e del III° pilastro
 - Aspetti fiscali dei servizi bancari in generale e dei prodotti in particolare
 - Elaborazione di casi pratici

Docente: Peter André Jäggi, Direttore settore fiscale nazionale Fidinam SA

Durata: 2 giorni (non consecutivi)

Date: 30.5.2008 e 6.6.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 18.4.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



MANAGEMENT



La comunicazione

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano migliorare la propria efficacia comunicativa.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- comprende gli elementi che sono alla base di una comunicazione efficace;
- è in grado di preparare e fare delle presentazioni efficaci;
- è sensibilizzato sul saper ascoltare;
- acquisisce più sicurezza nelle relazioni interpersonali;
- è sensibilizzato sull'importanza dell'informazione e sulle modalità di trattamento.

Contenuto:

- I problemi della comunicazione
- I vantaggi di una buona comunicazione
- La percezione
- Le regole d'oro di una buona comunicazione
- Il modello di comunicazione
- Presentare per convincere
- Saper improvvisare
- La dispersione nella comunicazione
- Saper ascoltare

Docente: Grit Dilger-Dolci, Formatrice e Consulente aziendale

Durata: 2 giorni (consecutivi)

Data: 24 e 25.1.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 28.12.2007

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



La tecnica della presentazione

Partecipanti: Tutti coloro che nella loro attività professionale sono confrontati con l'esigenza di fare delle presentazioni e che desiderano migliorare la propria tecnica.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- è in grado di preparare delle presentazioni in modo professionale;
- è in grado di svolgere con sicurezza delle presentazioni convincenti;
- sa gestire i momenti difficili di una presentazione.

Contenuto:

- I tre momenti di una presentazione
- La preparazione
- Dall'idea al convincimento
- La scelta di parole, gesti e immagini
- Lo svolgimento della presentazione
- Comunicazione verbale e non verbale
- Consigli per farsi capire meglio
- L'interazione con il pubblico
- I sussidi – allestimento e gestione
- La valutazione della presentazione
- Applicazioni pratiche

Docente: Grit Dilger-Dolci, Formatrice e Consulente aziendale

Durata: 1 giorno

Data: 28.2.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 1.2.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Immagine e reputazione: il ruolo della comunicazione interna ed esterna nel contesto bancario

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano migliorare le capacità di comunicazione interna ed esterna e le strategie per la costruzione dell'immagine e il mantenimento della reputazione.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- sa individuare le tecniche più efficaci per la comunicazione interna
- sa usare le tecniche offerte dal marketing relazionale per la gestione dei clienti
- sa contribuire al mantenimento della reputazione oltre che dell'immagine della propria banca.

Contenuto:

- Il rapporto tra immagine e reputazione
- Il ruolo della comunicazione esterna (dalle relazioni interpersonali alla gestione mediatica dell'immagine)
- Il ruolo della comunicazione interna (strumenti e strategie)
- L'efficacia dei processi di comunicazione organizzativa e loro valutazione

Docente: Vincenzo Russo, Università IULM, Milano e Feltre

Durata: 1 giorno

Data: 7.3.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 22.2.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Il lavoro in *team* e la conduzione di riunioni

Partecipanti: Tutti coloro che necessitano di migliorare le proprie competenze relative al lavoro di squadra, di *capoteam* e di conduttore di riunioni.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- comprende i vantaggi e gli svantaggi del lavoro individuale e del lavoro di *team* e sa scegliere il metodo di lavoro a seconda della situazione;
- sa lavorare in *team* quale partecipante;
- conosce le tecniche di conduzione di *team*;
- sa condurre una riunione.

Contenuto:

- Il lavoro individuale ed il lavoro di gruppo
- Perché lavorare in gruppo
- Aspetti organizzativi
- Cooperazione e conflitto
- Le tecniche di lavoro in *team*
- I metodi del lavoro in *team*
- Gli svantaggi del lavoro in gruppo
- La conduzione di riunioni
- Trattamento delle diverse tipologie di partecipanti
- La riunione di negoziazione
- Applicazioni pratiche

Docente: Grit Dilger-Dolci, Formatrice e Consulente aziendale

Durata: 2 giorni (consecutivi)

Data: 17 e 18.4.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 31.3.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



La *leadership* e la gestione dei collaboratori

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano essere più efficaci nella gestione dei propri collaboratori.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- comprende i principi manageriali e di leadership che sono alla base di un'efficiente ed efficace gestione dei collaboratori;
- conosce meglio se stesso quale dirigente-manager-leader
- è stimolato ad essere manager e leader;
- possiede nuovi stimoli per gestire meglio i propri collaboratori.

Contenuto:

- Motivazione-Frustrazione
- La gerarchia dei bisogni
- Profilo personale
- Le aspettative dei collaboratori
- Fattori motivanti e fattori igienici
- *Manager* molto motivanti e poco motivanti
- Motivare con successo
- Teoria X e Y;
- Stili di *leadership*
- Determinazione del proprio stile di *leadership*
- Determinazione dello stile del gruppo

Docente: *Grit Dilger-Dolci, Formatrice e Consulente aziendale*

Durata: *2 giorni (consecutivi)*

Data: *23 e 24.10.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Vezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 3.10.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



Creare benessere nei contesti organizzativi

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano migliorare la condizione di benessere organizzativa e migliorare la performance e la motivazione interna

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- sa individuare gli indicatori di benessere;
- sa sviluppare un piano di miglioramento per il benessere;
- sa correlare il benessere con la motivazione dei collaboratori;
- sa valutare l'efficacia del miglioramento.

Contenuto:

- Definizione di benessere
- Il rapporto tra benessere, performance e motivazione
- Il ruolo dello stress e del *burnout*
- Nuove forme organizzative per il benessere
- Gli interventi organizzativi
- Gli interventi individuali
- La valutazione dell'efficacia

Docente: Vincenzo Russo, Università IULM, Milano e Feltre

Durata: 1 giorno

Data: 15.2.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 25.1.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



La gestione del tempo

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano gestire il proprio tempo con maggiore efficacia.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- sa riflettere sull'impiego del proprio tempo;
- si fa un'immagine di se stesso in relazione all'uso del tempo;
- individua dove sono i problemi;
- è stimolato a gestire meglio il proprio tempo;
- capisce il fenomeno *stress*.

Contenuto:

- Considerazioni sul tempo
- Calcolo del tempo lavorativo e privato
- *Time management* e *work-life-balance*
- La gestione del tempo e della vita
- In sette tappe verso il successo
- Le priorità
- Analisi dei rubatempo
- Lo *stress*: cause, fenomeni, effetti

Docente: *Grit Dilger-Dolci, Formatrice e Consulente aziendale*

Durata: *2 giorni (consecutivi)*

Data: *25 e 26.9.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Vezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 5.9.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



Problem Solving / Decision Making

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano migliorare le proprie competenze nel valutare situazioni, risolvere problemi, prendere decisioni e pianificare azioni.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- dispone di approcci sistematici per migliorare il processo di raccolta, trattamento ed organizzazione delle informazioni nella valutazione di situazioni, soluzione di problemi, presa di decisioni e pianificazione di attività;
- è in grado di applicare questi metodi a situazioni pratiche di lavoro.

Contenuto:

- Valutazione della situazione
- Analisi del problema
- Analisi della decisione
- Analisi del problema potenziale
- Applicazioni a casi concreti

Docente: *Grit Dilger-Dolci, Formatrice e Consulente aziendale*

Durata: *2 giorni (consecutivi)*

Data: *20 e 21.11.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Vezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 24.10.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



La gestione del *Knowledge management*

Partecipanti: Tutti coloro che desiderano migliorare le strategie di apprendimento organizzativo e di diffusione delle conoscenze interne

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante è in grado di:

- promuovere strategie di apprendimento organizzativo;
- gestire i processi di cambiamento organizzativo;
- individuare e utilizzare strategie e strumenti per l'apprendimento organizzativo.

Contenuto:

- Cosa è il *Knowledge management*
- Come usare l'apprendimento organizzativo nei processi di innovazione e di cambiamento
- L'individuazione delle criticità organizzative e delle *best practices*
- Condivisione delle migliori soluzioni e strumenti organizzativi
- Alcuni esempi di *Knowledge management*

Docente: *Vincenzo Russo, Università IULM, Milano e Feltre*

Durata: *1 giorno*

Data: *9.5.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Venezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 18.4.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



Parlare in pubblico con successo

Partecipanti: Tutti coloro che devono comunicare di fronte a persone con finalità persuasive, informative o per creare un impatto positivo su chi ascolta.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- conosce, tramite esercitazioni pratiche, le tecniche necessarie a potenziare la comunicazione verbale e non verbale;
- è in grado di tenere con professionalità un discorso davanti ad un pubblico;
- ha accresciuto l'abilità di efficacia persuasiva;
- sa utilizzare correttamente i supporti visivi alla comunicazione.

Contenuto: Un training che in modo semplice e pragmatico offre ai partecipanti tecniche comunicative di provata efficacia. È un metodo interattivo, con ampi spazi alle applicazioni pratiche e al feedback dopo ogni presentazione.

- Comunicare efficacemente, l'importanza del linguaggio non verbale
- Prerequisiti per convincere: interessare i partecipanti e offrire soluzioni ai loro bisogni
- Abilità tecniche e personali: postura, contatto oculare, tono di voce, drive e empatia, humour, gestione emotività, ecc.
- Organizzazione della comunicazione: creare una struttura logica che faciliti la sintesi, la comprensione, il convincimento
- Fasi di una presentazione: preparare una comunicazione senza leggere, aprire e chiudere una presentazione
- Supporti visivi: rafforzare il messaggio
- Gestione psicologica del gruppo. Creare un clima favorevole, stimolare la partecipazione, tenere una riunione, gestire le obiezioni
- Simulazioni con telecamera

Docente: *Francesca Curi, Consulente aziendale e docente – Specializzata in comunicazione, pubbliche relazioni e marketing*

Durata: *2 giorni (consecutivi)*

Data: *13 e 14.5.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Venezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 18.4.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



La vendita attiva: un percorso formativo completo di vendita in due moduli

Modulo 1 - L'azione di vendita e il raggiungimento degli obiettivi

Modulo 2 - Oltre la vendita: lo sviluppo e la fidelizzazione del cliente

Partecipanti: Tutti coloro che sono impegnati nella consulenza e vendita di prodotti o servizi e desiderano potenziare le proprie capacità interpersonali costruendo buoni rapporti con clienti nuovi ed ottimizzando il rapporto con clienti già esistenti.

Programma: Il percorso formativo è costituito da 2 seminari (2 moduli) della durata di 2 giorni ciascuno intervallati da 25 giorni circa di applicazione pratica. E' strutturato in modo tale da dare a ciascun partecipante la possibilità di sperimentare nella sua pratica quanto appreso in aula attraverso la costruzione di un apposito "Piano di Azione Personale" (PAP).

I singoli moduli sono i seguenti:

Modulo 1 - L'azione di vendita e il raggiungimento degli obiettivi

Modulo 2 - Oltre la vendita: lo sviluppo e la fidelizzazione del cliente

Obiettivi:
e contenuti: Vedere moduli allegati.

Docente: *Eliano B. Cominetti – Fondatore della KSC – Kominetti Sales Consulting – Formatore e consulente al management delle vendite*

Durata: *4 giorni (2 consecutivi + 2 consecutivi)*

Date:

Modulo I *25 e 26.02.2008*

Modulo II *7 e 8.04.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Vezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 1'760.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 1'920.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 1.2.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



La vendita attiva: un percorso formativo completo di vendita

Modulo 1 – L'azione di vendita e il raggiungimento degli obiettivi: *tecniche e comportamenti messi in pratica*

Obiettivi:

Al termine del training ogni partecipante avrà acquisito:

- maggiore consapevolezza e motivazione nel proprio ruolo;
- più gioia e coraggio nell'espletamento della propria attività in una realtà in continua evoluzione;
- la capacità di valorizzare il cliente e la relazione interpersonale che si instaura;
- specifiche abilità comportamentali all'interno del colloquio di vendita;
- un metodo da applicare nella pratica in grado di:
 1. comprendere e guidare le scelte del cliente in sintonia con i mezzi e gli strumenti a disposizione;
 2. presentare le migliori soluzioni ai bisogni del cliente;
 3. facilitare l'attività di consulenza offerta al cliente.

Contenuto:

- Autoanalisi e personalizzazione del training per ogni partecipante
- Essere riconosciuti e non solo ricordati
- Energia del FARE: comportamento positivo
- L'azione di vendita ed il raggiungimento degli obiettivi
- Influire sulle motivazioni del cliente
- La struttura del colloquio di vendita
- Tecniche e comportamenti di vendita messi in pratica
- Il valore del cliente: dalla vendita alla relazione con il cliente
- Esercitazioni pratiche di vendita sui singoli temi
- Coach on the training: conduzione di colloqui di vendita



La vendita attiva: un percorso formativo completo di vendita

Modulo 2 – Oltre la vendita: lo sviluppo e la fidelizzazione del cliente: *tecniche e comportamenti messi in pratica*

- Obiettivi: Al termine del training ogni partecipante avrà acquisito:
- maggiore sicurezza nelle proprie attività sia in fase di acquisizione che di mantenimento e sviluppo del cliente;
 - abilità nella presentazione di prodotti e servizi in sintonia con le aspettative del cliente;
 - un *metodo* di presentazione efficace dell'offerta al cliente;
 - un *metodo* per argomentare in modo persuasivo prodotti e servizi;
 - un *metodo* per affrontare in modo persuasivo le obiezioni del cliente;
 - maggiore comprensione nel guidare le scelte del cliente all'interno del colloquio di vendita;
 - capacità di influire in fase conclusiva;
 - miglioramenti nei suoi comportamenti e un rafforzamento delle proprie abilità relazionali in grado di produrre risultati significativi nel soddisfare il cliente e nel rafforzare i valori e lo stile della propria azienda.
- Contenuto:
- Verifica dei risultati e dei progressi del singolo e del gruppo
 - Personalizzazione della giornata sulla base dei risultati ottenuti
 - Metodo per saper costruire il Piano di Argomenti di Vendita come documento scritto sui prodotti e servizi offerti
 - Metodo per saper costruire il Piano Argomenti di Obiezioni come documento scritto
 - Confronto tra Argomenti ed Obiezioni di vendita
 - La presentazione dei prodotti e delle migliori soluzioni
 - Concludere: raccogliere il consenso attraverso la partecipazione del cliente
 - Gestire situazioni conflittuali o ad alta emotività
 - Esercitazioni pratiche di vendita sui singoli temi
 - Coach on the training: conduzione di colloqui di vendita



Seminari di vendita specialistici monotematici

1. Come rafforzare e migliorare le proprie abilità di vendita nella relazione

"one-to-one"

(pratica e tecniche comportamentali)

Partecipanti: Tutti coloro che sono impegnati nella consulenza e vendita di prodotti/servizi e desiderano potenziare le proprie abilità di vendita nella relazione col cliente (*one-to-one*).

Obiettivi: Al termine del training ogni partecipante:

- avrà sviluppato le proprie capacità di negoziazione sapendo come vendere il valore dei suoi prodotti/servizi;
- avrà potenziato le proprie capacità interpersonali, riuscendo a costruire buoni rapporti coi clienti nuovi ed a ottimizzare il rapporto coi clienti esistenti.

Contenuto:

- La persuasione efficace
 - Atteggiamento mentale e capacità di influire sui processi decisori del cliente
 - Criteri di guida delle scelte del cliente
 - Persuadere il cliente nel rafforzare la relazione personale
 - Dal *problem* alla *solution*
- Metodo di vendita: l'analisi del cliente
 - La costruzione della partnership: la relazione banca-cliente attraverso la relazione "*one-to-one*"
 - Saper individuare le aree di criticità (palesi e/o latenti) del cliente
 - La segmentazione basata su variabili personali, familiari, sociali e patrimoniali
 - Saper sollevare esigenze innovative in funzione dei valori in causa
 - La comprensione psico-comportamentale nel cliente in relazione alle sue aspettative
 - Ascoltare e saper filtrare le parole dell'altro
 - Afferrare dalle parole del cliente gli aspetti utili attraverso un ascolto attivo
 - L'ascolto: processo attivo sull'orientare le scelte
 - Riepilogare e saper rafforzare le esigenze emerse
 - Il valore del potenziale del cliente



- Metodo di vendita: l'analisi delle esigenze e la "Value Proposition"
 - Dall'analisi della segmentazione del potenziale del cliente alla individuazione dei problemi attraverso criteri di importanza e di urgenza
 - Approfondire il problema evidenziato attraverso una partecipazione attiva al vissuto del cliente
 - Fattori che influenzano il comportamento decisionale del cliente;
 - Sul problema individuato saper approfondire con il giusto atteggiamento
 - Esaltare i valori attesi e presentare soluzioni utili
 - Rafforzare i punti di contatto tra aspettative e soluzioni proposte
 - Orientare il suo punto di vista verso un'offerta a "valore" aggiunto
 - Amplificare gli aspetti positivi nel superamento degli ostacoli verso la decisione favorevole

Docente: Emiliano Cominetti – Fondatore della KSC – Kominetti Sales Consulting – Formatore e consulente al management delle vendite

Durata: 1 giorno

Data: 08.09.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 540.-- pause e pranzo compresi
Non Membri: CHF 580.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: 22.08.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato a 12

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Seminario di vendita specialistico monotematico

2. Come gestire le situazioni conflittuali nella vendita

- Partecipanti:** Tutti coloro che sono impegnati nella consulenza di prodotti/servizi e desiderano gestire con maggiore competenza situazioni conflittuali col cliente rafforzando la relazione personale e la fidelizzazione.
- Obiettivi:** Al termine del *training* ogni partecipante:
- avrà migliorato le proprie capacità comunicative in situazioni difficili (aspettative non corrisposte – valori ricevuti inferiori ai valori percepiti – risultati insoddisfacenti, ecc...);
 - saprà utilizzare tecniche comunicative efficaci per gestire con successo relazioni conflittuali.
- Contenuto:**
- La comunicazione in situazioni "difficili"
 - Aspettative non corrisposte, risultati insoddisfacenti come origine e cause di relazioni a volte conflittuali
 - Razionalità ed emotività nella gestione di una relazione conflittuale
 - Dall'analisi delle cause al mantenimento della relazione personale
 - Influire o essere influiti in situazioni fortemente emotive
 - Mantenere l'ascolto in situazione emotivamente complesse
 - Capire senza equivoci il punto di vista dell'altro anche in carenza di tempo e di informazioni
 - L'ascolto attivo come elemento per rafforzare la relazione
 - La gestione del cliente in una relazione a volte conflittuale
 - La comprendere e la guida dell' emotivita' propria e del proprio interlocutore
 - Passare da una risposta conflittuale a una risposta comunicativa
 - Difficolta' di rispondere e necessita' di prendere decisioni in condizioni controverse
 - Trovare punti d'incontro e stabilire priorità anche in carenza di informazioni certe
 - Concentrarsi sull'importanza e sull'urgenza
 - Relazionarsi: dare e ricevere valori
 - Guidare l'emotivita' verso una razionalita' condivisa
 - Saper dare riconoscimenti emotivi
 - Manifestare il proprio "dispiacere"
 - Elaborare strategie alternative e ricercare punti d'incontro
 - Orientare il disservizio in una opportunità di fidelizzazione del cliente



Docente: Emiliano Cominetti – Fondatore della KSC – Kominetti Sales Consulting – Formatore e consulente al management delle vendite

Durata: 1 giorno

Data: 13.10.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 540.-- pause e pranzo compresi
Non Membri: CHF 580.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: 19.9.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato a 12

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Seminario di vendita specialistico monotematico

3. Concludere: come giungere ad una conclusione efficace

Partecipanti: Tutti coloro che sono impegnati nella consulenza di prodotti/servizi e desiderano approfondire le tecniche ed i metodi per concludere efficacemente una negoziazione.

Obiettivi: Al termine del *training* ogni partecipante:

- è in grado di adottare efficacemente la tecnica della conclusione aumentando il grado di fidelizzazione dei clienti già acquisiti e trasmettendo nei nuovi clienti un'immagine di alta professionalità.

Contenuto:

- La conclusione
 - Raccogliere l'adesione alle esigenze emerse
 - Rafforzare il valore offerto in chiave di benefici visti dal cliente
 - Saper individuare nel cliente i bisogni e i suoi desideri
 - Valore percepito e valore ricevuto: elementi emozionali su cui orientare razionalmente le scelte finanziarie.
 - Definire le decisioni con criteri centrati sull'"importante" e sull'"urgente"
 - Dare sicurezza attraverso l'utilizzo di tutti i mezzi a disposizione servendosi di una comunicazione persuasiva.
 - Il processo decisionario e le variabili emotive che lo condizionano,
 - Aiutare il cliente a decidere anche in condizioni di forte incertezza emotiva
 - Concludere: ovvero giungere ad una decisione significativa attraverso la soddisfazione del cliente.
 - Concludere in condizioni complesse e con più decisori in causa;
 - Metodi e tecniche da adottare in fase conclusiva
 - Concludere attraverso la riconferma della relazione personale
- Fidelizzazione del cliente
 - Criteri per far crescere il cliente acquisito attraverso relazioni efficaci e nuove forme di investimento;
 - Sul cliente acquisito, sviluppare coraggio e intraprendenza nel proporre soluzioni qualitative e complesse che comportano maggiori investimenti da parte del cliente per risultati più efficaci;



Docente: Emiliano Cominetti – Fondatore della KSC – Kominetti Sales Consulting – Formatore e consulente al management delle vendite

Durata: 1 giorno

Data: 10.11.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 540.-- pause e pranzo compresi
Non Membri: CHF 580.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: 24.10.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato a 12

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Seminario di vendita specialistico monotematico

4. Come costruire il proprio Piano di Argomenti di Vendita

Partecipanti: Tutti coloro che sono impegnati nella consulenza di prodotti/servizi e desiderano acquisire le competenze per costruirsi un argomentario di vendita personalizzato o migliorarlo.

Obiettivi: Al termine del *training* ogni partecipante:

- conosce metodi e tecniche per preparare il proprio argomentario di vendita o rilevare quello che già possiede.

Contenuto:

- Saper costruire un argomentario di vendita personalizzato
 - L'argomentazione persuasiva di vendita: criteri e metodi
 - La conoscenza del prodotto da sola non basta
 - Saper elaborare argomentazioni persuasive centrate sulle esigenze del cliente
- Il Piano degli Argomenti di Vendita come documento "scritto"
 - Saper formulare e scrivere i contenuti tecnici del prodotto e del servizio in chiave persuasiva
 - Saper preparare un piano efficace di domande per orientare le scelte anche con piu' interlocutori
 - Dagli argomenti tecnici-specialistici agli argomenti di vendita (aspetti razionali e emozionali)
 - L'argomentario delle obiezioni: strumento per sviluppare le vendite e per addestrare i nuovi Venditori
 - L'argomentario delle risposte: metodi per rispondere efficacemente alle obiezioni del cliente
 - Saper ridurre le incomprensioni tra l'argomentazione e l'obiezione:
 - trasformare l'obiezione in un argomentazione persuasiva;
 - la prevedibilità dell'obiezione;
 - il convincimento relazionale.
 - L'argomentazione psicologica: il desiderio dell'acquisto e il timore del rischio



Docente: Emiliano Cominetti – Fondatore della KSC – Kominetti Sales Consulting – Formatore e consulente al management delle vendite

Durata: 1 giorno

Data: 1.12.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Vezia

Costo: Membri ABT: CHF 540.-- pause e pranzo compresi
Non Membri: CHF 580.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: 14.11.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato a 12

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Workshop: Il lancio di un nuovo prodotto-servizio bancario a valore innovativo (Metodo S.P.I.M.: Sales Project Innovation Management)

- Partecipanti:** Tutti coloro che nello svolgimento della propria attività sono confrontati con il lancio di un nuovo prodotto-servizio (*Capiteam-Consulenti-Product Manager-Personale del Marketing, etc.*).
- Obiettivi:** Al termine del *Workshop* ogni partecipante:
- avrà acquisito una metodologia pratica, facilmente applicabile nel contesto bancario di riferimento, relativa al lancio di un nuovo prodotto-servizio;
 - potrà applicare il metodo SPIM direttamente sui suoi prodotti e servizi e costruire un innovativo argomentario di vendita in grado di sostenere in modo persuasivo il lancio di nuovi prodotti-servizi ai clienti di riferimento.
- Contenuto:**
- L'innovazione di prodotto – servizio quale leva strategica per acquisire vantaggi competitivi
 - Il lancio e l'introduzione sul mercato
 - Le aspettative dei clienti, dei concorrenti
 - Le fasi del lancio del prodotto-servizio nel mercato-cliente
 - La motivazione, l'addestramento ed il coinvolgimento del personale interessato (*cassieri, consulenti, capi team, product manager, marketing,..*)
 - Il metodo SPIM: come fornire strumenti operativi alle risorse coinvolte nel progetto di lancio
- Docente:** *Emiliano Cominetti – Fondatore della KSC – Kominetti Sales Consulting – Formatore e consulente al management delle vendite*
- Durata:** *1 giorno*
- Data:** *26.5.2008*
- Orario:** *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*
- Luogo:** *Centro di Studi Bancari – Venezia*
- Costo:** *Membri ABT: CHF 540.-- pause e pranzo compresi*
Non Membri: CHF 580.-- pause e pranzo compresi
- Iscrizioni:** *2.5.2008*
- Osservazioni:** *Numero di partecipanti: limitato a 12*
- Attestato:** *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



Il linguaggio non verbale - Capire l'altro in base al *body language*

Partecipanti: Tutti coloro che nella relazione quotidiana con l'altro (clienti, colleghi, capi, collaboratori, amici, ecc...) desiderano leggere le informazioni che questi ci dà senza volerlo con il suo atteggiamento, il suo corpo, i suoi movimenti.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- comprende i messaggi nascosti nella comunicazione, il "non detto" che influisce;
- sa leggere i segnali di menzogna o di conferma.

Contenuto: Nel rapporto venditore – cliente, le comunicazioni normalmente riguardano gli aspetti razionali, "consci" della relazione. E tuttavia l'uomo è mosso da relazioni complesse e interconnesse, poco conosciute. Questo seminario è un'analisi di tutte quelle informazioni che l'altro ci dà senza volerlo, con l'atteggiamento, con il corpo, con i movimenti. L'apprendimento dell'analisi non verbale della comunicazione è una miniera di informazioni.

- Psicologia della compravendita
- Conscio, subconscio, inconscio: il "non detto" è parte importante della relazione
- Identificazione, proiezione e altri meccanismi psicologici. Leggere i segnali dell'interlocutore
- Il "detto" e il "non detto" nella relazione umana. La bugia
- Cosa dice il linguaggio del corpo dell'interlocutore
- Segnali coerenti e segnali discordanti: chiavi di lettura

Docente: *Francesca Curi, Consulente aziendale e docente – Specializzata in comunicazione, pubbliche relazioni e marketing*

Durata: *1 giorno*

Data: *15.5.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Venezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 18.4.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



Bon Ton per ricezionisti

Partecipanti: Ricezioniste e ricezionisti addetti al servizio accoglienza clientela e altre figure professionali interessate al tema.

Obiettivi: Al termine del seminario i partecipanti:

- saranno maggiormente sensibilizzati sull'utilizzo delle buone maniere in ogni loro agire, sia nei rapporti con i clienti esterni, sia con quelli interni.

Contenuto:

- Il saluto e il prendersi cura del cliente
- La richiesta delle generalità
- Come porre le domande giuste
- Il tono della voce
- L'accompagnamento dell'ospite
- Le soste nei corridoi
- La corretta gestione dell'attesa del cliente, dei movimenti e dei disturbi
- L'uso del telefono in presenza di terzi
- La conversazione privata in presenza di estranei
- L'atteggiamento professionale corretto
- I diversi tipi di clienti: chiacchieroni, invadenti, aggressivi, timidi, etc.
- La soluzione dei problemi più ricorrenti

Docente: *Francesca Curi, Consulente aziendale e docente – Specializzata in comunicazione, pubbliche relazioni e marketing*

Durata: *1 giorno*

Data: *3.4.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Venezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 440.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 480.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 14.3.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



L'assistente di Direzione - Un ruolo importante nelle aziende moderne

Partecipanti: Segretari/e ed assistenti di Direzione che devono affiancare il proprio capo nel ruolo di assistente.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- sa gestire professionalmente il ruolo di assistente di Direzione analizzandolo, sia dal punto di vista tecnico che comportamentale;
- ha appreso tecniche efficaci per lavorare meglio con il proprio capo e i propri colleghi.

Contenuto: La professione di segretari/assistenti è cambiata negli anni ed è in continua evoluzione. Il ruolo è determinante e deve avere diversi requisiti tra cui flessibilità, interfunzionalità, impegno, responsabilità, capacità di trovare soluzioni e di lavorare autonomamente.

- Il ruolo chiave dell'assistente: competenze e requisiti
- Diventare un partner attivo in azienda
- Gestione relazioni e comunicazione: il rapporto con i superiori, i colleghi e i collaboratori
- I rapporti con l'esterno e pubbliche relazioni – Saper essere assertivi e ricettivi
- Organizzazione del lavoro proprio e altrui. Il monitoraggio delle attività
- Ottimizzare l'uso del telefono, dell'agenda e dell'archivio
- Gestione del tempo: scegliere le priorità e padroneggiare lo stress
- Organizzare *meeting* e riunioni
- Sovrintendere al lavoro d'ufficio: le capacità da sviluppare
- Discussione e risposte a quesiti dei partecipanti.

Docente: *Francesca Curi, Consulente aziendale e docente – Specializzata in comunicazione, pubbliche relazioni e marketing*

Durata: *2 giorni (consecutivi)*

Data: *16 e 17.9.2008*

Orario: *8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00*

Luogo: *Centro di Studi Bancari – Venezia*

Costo: *Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi*

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: *entro il 22.8.2008*

Osservazioni: *Numero di partecipanti: limitato*

Attestato: *Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione*



Efficienza in ufficio: la capacità organizzativa degli impiegati di segreteria

Partecipanti: Segretari/e, impiegati/e con mansioni di segreteria.

Obiettivi: Al termine del seminario il partecipante:

- conosce metodologie e strumenti che gli permettono di sviluppare la capacità organizzativa;
- è in grado di svolgere il lavoro di segreteria in modo professionale ed efficace, risparmiando tempo;
- sa come gestire il lavoro con il proprio capo e con i colleghi.

Contenuto:

- L'evoluzione del ruolo professionale
- La motivazione al lavoro, la crescita della responsabilità, le capacità da sviluppare
- Focus sulle capacità e potenzialità organizzative
- La gestione degli archivi: criteri di archiviazione, archivio cartaceo ed elettronico
- La posta e le informazioni, la gestione cartacea ed elettronica, come diffondere le informazioni
- La gestione degli appuntamenti, agenda cartacea, elettronica
- L'organizzazione delle riunioni, piano di sviluppo della riunione, check list organizzativa, invito ai partecipanti, verbale
- Casi pratici e risposte a quesiti dei partecipanti

Docente: Francesca Curi, Consulente aziendale e docente – Specializzata in comunicazione, pubbliche relazioni e marketing

Durata: 2 giorni (consecutivi)

Data: 1 e 2.4.2008

Orario: 8.30 – 12.00 / 13.30 – 17.00

Luogo: Centro di Studi Bancari – Venezia

Costo: Membri ABT: CHF 880.-- pause e pranzo compresi

Non Membri: CHF 960.-- pause e pranzo compresi

Iscrizioni: entro il 14.3.2008

Osservazioni: Numero di partecipanti: limitato

Attestato: Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



Preparazione al pensionamento

- Partecipanti:** Personale prossimo al pensionamento- consigliabile anche alcuni anni prima del compimento dell'età pensionabile.
È importante la partecipazione del coniuge.
- Obiettivi:** Al termine del corso i partecipanti disporranno di maggiori conoscenze ed informazioni che permetteranno loro di affrontare, vivere pienamente e serenamente la vita post-professionale.
- Contenuto:**
- Gli aspetti psicologici del pensionamento
 - Le questioni assicurative
 - Gli aspetti fiscali
 - La successione ereditaria
 - Il riacquisto del proprio tempo
 - Proposte per la prevenzione e la promozione della salute nella terza età
- Docente:* Diversi specialisti, partner di Alpha Training del Centro di Studi Bancari
- Durata:* 1 giorno e mezzo
- Data:* autunno 2008 (da definire)
- Orario:* 9.00 – 12.00 / 13.30 – 17.00 (primo giorno)
9.00 – 12.00 (secondo giorno)
- Luogo:* Centro di Studi Bancari – Venezia
- Costo:* Membri ABT: CHF 630.-- pause e pranzo compresi
Non Membri: CHF 690.-- pause e pranzo compresi
- Iscrizioni:* entro il 30.6.2008
- Osservazioni:* Numero di partecipanti: limitato.
- Attestato:* Verrà rilasciato un Attestato di partecipazione



FORMULARIO D'ISCRIZIONE

Vi preghiamo di indicare le vostre scelte con una crocetta:

BANKING

- Tecnica bancaria di base
- Introduzione ai crediti
- Crediti commerciali
- Analisi di bilancio
- Crediti ipotecari I (corso base)
- Crediti ipotecari II (corso di approfondimento)
- Corso introduttivo alla valutazione immobiliare
- Corso di approfondimento sulla valutazione immobiliare
- Il rischio ecologico e i rischi naturali nei crediti immobiliari
- Basilea II - guida pratica per i consulenti

FINANZA

- I prodotti finanziari
- I fondi di investimento
- Introduzione ai prodotti derivati
- Introduzione alle tecniche d'investimento sui mercati azionari
- Dieci serate d'attualità economico-finanziaria

DIRITTO BANCARIO

- Conti e contratti bancari: i doveri comportamentali nella relazione con la clientela
- Diligenza, riciclaggio e segreto bancario
- Le procure bancarie
- Le successioni
- Procedure esecutive e fallimentari
- Aspetti fiscali nell'attività bancaria

MANAGEMENT

- La comunicazione
- La tecnica della presentazione
- Immagine e reputazione: il ruolo della comunicazione interna ed esterna nel contesto bancario
- Il lavoro in *team* e la conduzioni di riunioni
- La *leadership* e la gestione dei collaboratori



- Creare benessere nei contesti organizzativi
- La gestione del tempo
- Problem Solving/Decision Making*
- La gestione del *Knowledge management*
- Parlare in pubblico con successo
- La vendita attiva: un percorso formativo di vendita in due moduli
 - Modulo 1 - L'azione di vendita e il raggiungimento degli obiettivi
 - Modulo 2 - Oltre la vendita: lo sviluppo e la fidelizzazione del cliente
- Seminari di vendita specialistici monotematici
 - Seminario 1 - Come rafforzare e migliorare le proprie abilità di vendita nella relazione "*one-to-one*"
 - Seminario 2 - Come gestire le situazioni conflittuali nella vendita
 - Seminario 3 - Concludere: come giungere ad una conclusione efficace
 - Seminario 4 - Come costruire il proprio Piano di Argomenti di Vendita
 - Workshop* - Il lancio di un nuovo prodotto-servizio bancario a valore innovativo
 - Il linguaggio non verbale - Capire l'altro in base al *body language*
 - Il Bon Ton per ricezionisti
 - L'assistente di Direzione - Un ruolo importante nelle aziende moderne
 - Efficienza in ufficio: la capacità organizzativa degli impiegati di segreteria
 - Preparazione al pensionamento



Nome.....COGNOME

Istituto

.....

Funzione

.....

Indirizzo

.....

Telefono

.....

e - mail.....

Luogo/data..... Timbro/firma

Regolamento

La quota d'iscrizione sarà da versare al ricevimento della fattura (che vale quale conferma), spedita nei giorni precedenti il corso.

Un'eventuale disdetta dell'iscrizione deve essere notificata al Centro di Studi Bancari.

In caso di disdetta l'iscritto s'impegna a trovare un sostituto che adempia i requisiti del corso.

Il Centro di Studi Bancari si riserva tuttavia la possibilità di dare la precedenza ad una persona di sua scelta. In assenza di sostituzione, sarà percepita l'intera quota d'iscrizione.

Vi preghiamo di inviare il formulario d'iscrizione compilato al

Centro di Studi Bancari, Villa Negroni, 6943 Vezia, fax no. +41 091 967 42 63

Per ulteriori informazioni la persona di contatto è

Nicola Donadio

tel. +41 091 967 42 64

e - mail: ndonadio@csbancari.ch