

# CAS Relationship and Communication Management in Finance & Banking

Piano di studi (dal 1° aprile 2018)

## Durata degli studi

I percorsi finalizzati all'acquisizione del CAS Relationship and Communication Management in Finance & Banking cominciano ogni anno in ottobre e terminano in aprile dell'anno successivo.

## Lista dei corsi

La formazione del percorso completo è organizzata in tredici corsi (moduli), mentre quella del percorso "Comunicazione verso il cliente" in undici.

	Percorso completo	Percorso "Comunicazione verso il cliente"
1. Comunicazione e fiducia sostenibile	8	8
2. Ruolo dell'argomentazione nelle decisioni finanziarie	8	8
3. Strumenti di issues management e di costruzione degli argomentari	4	4
4. Media e mercati finanziari	4	4
5. Gestione della relazione con i media	8	-
6. Psicologia del denaro	4	4
7. Comunicazione interpersonale nel settore bancario e finanziario	8	8
8. Comunicazione interculturale	8	8
9. Developing a unique value proposition in private banking	8	8
10. Professional networking in private banking	4	4
11. Negoziazione, mediazione e tecniche di risoluzione alternative del conflitto	8	8
12. Tecnologie di comunicazione e ruolo dei social media	4	-
13. Tecniche di presentazione e strumenti multimodali	4	4
<b>Durata (ore)</b>	<b>80</b>	<b>68</b>
<b>Crediti ECTS</b>	<b>10</b>	<b>10</b>



# CAS Relationship and Communication Management in Finance & Banking

Piano di studi (dal 1° aprile 2018)

## Verifica delle conoscenze

Al termine dei seguenti percorsi è prevista una prova ad hoc per verificare l'apprendimento dei partecipanti così strutturata a seconda del percorso:

Percorso completo: esame scritto, della durata di 2 ore, in modalità multiple choice.

Percorso "Comunicazione verso il cliente": oltre all'esame sopra descritto, è prevista l'elaborazione di un case report in cui sono analizzate le problematiche comunicative e le possibilità d'intervento in un caso professionale di comunicazione tra relationship manager e cliente. Il case report è redatto sia in forma scritta (3'000 – 5'000 parole) sia presentato oralmente con l'ausilio degli opportuni supporti (slide, handout) e discusso davanti a una commissione composta da docenti del percorso. La valutazione sarà basata (a) sulla completezza e interesse del caso, (b) sulla qualità dell'analisi e delle soluzioni proposte, (c) sulla qualità della presentazione e della discussione.

I partecipanti hanno accesso a tutta la documentazione. La seconda sessione supplementare d'esame (art. 7, cpv. 2 del Regolamento degli studi) potrebbe avere un'altra forma rispetto alla prima.

