



# **SOSTEGNO ALL'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI DEL TERZIARIO E DEL TURISMO**

## **Regolamento 2020**



## **Sostegno all'aggiornamento professionale "La Comunicazione Digitale"**

Anche per l'anno 2020 sono presenti azioni formative di sostegno legate al digitale, con la finalità di contribuire al miglioramento dei livelli di comunicazione e marketing digitale delle aziende del Terziario e Turismo.

Gli operatori potranno apprendere gli strumenti più adatti ad aumentare la visibilità e a rafforzare l'immagine aziendale, promuovendo i propri prodotti o servizi.

L'Ente Bilaterale provvederà a concedere ai propri aderenti un contributo (**vedi legenda\***) del costo di partecipazione al corso (esclusa IVA), certificato da fattura quietanzata.

**\*Legenda: (50) contributo fino al 50% - (100) rimborsato al 100% -**

### **Cod. DIG/1 - Come farsi trovare online scrivendo contenuti di qualità (50)**

Il corso è rivolto a tutti coloro che hanno l'esigenza di comunicare prodotti, servizi e brand sul web, ma anche a tutte quelle figure professionali che sono responsabili, direttamente o indirettamente, di contenuti e testi online. Comprendere il comportamento del lettore online ti aiuterà a scrivere contenuti che convertano i visitatori in potenziali contatti e clienti ("lead"): imparerai a stilare contenuti efficaci per i motori di ricerca, ottimizzati per il web, in grado di generare traffico organico.

### **Cod. DIG/2 - Come ottenere potenziali clienti con LinkedIn (50)**

LinkedIn non è solo una piattaforma per trovare lavoro, ma è divenuto il social network che riesce a dare più risultati in termini di contatti e potenziali clienti. LinkedIn è il social network ideale per le figure commerciali e i professionisti che vogliono fare networking. In questo corso di formazione scoprirai come utilizzare le funzioni del social network LinkedIn allo scopo di posizionare il brand istituzionale o personale, aumentare la reputazione on-line, intercettare i potenziali clienti in target, condurre promozioni per aumentare i contatti su segmenti mirati.

### **Cod. DIG/3 - La pubblicità intelligente con Facebook (50)**

Facebook è diventato uno dei canali principali di promozione e vendita di prodotti e servizi: come può essere utilizzato dalla tua attività commerciale per essere visibile e avere ritorni economici?

Ti insegneremo come fare pubblicità intelligente con FB, attivando le tue campagne pubblicitarie a pagamento, impostandone gli obiettivi, le strategie, il piano operativo e monitorandone i risultati.

### **Cod. DIG/4 - Fondamenti di vendita online (100)**

Oggi integrare la propria attività commerciale con la vendita online è una strada che si rivela efficace, fino a divenire in alcuni casi la fonte di entrata primaria. Ma avere un proprio sito di eCommerce non è per tutti. Potrai capire se per la tua attività sia più conveniente realizzarlo oppure appoggiarsi a una piattaforma online già esistente. Il corso è pensato per coloro che ricoprono il ruolo di titolari e responsabili di esercizi commerciali tradizionali o digitali, che vorrebbero intraprendere una nuova attività utilizzando i canali digitali oppure integrare l'attività commerciale tradizionale già esistente.

## Sostegno per la formazione continua

Gli Enti Bilaterali promuovono e finanziano annualmente la formazione continua e l'aggiornamento professionale dei lavoratori dipendenti, dei titolari di impresa e dei lavoratori disoccupati (da massimo 4 mesi) di aziende del settore in regola con le condizioni previste dal Regolamento. L'Ente Bilaterale provvederà a concedere ai propri aderenti un contributo **fino al 50%** del costo di partecipazione al corso (esclusa IVA), certificato da fattura quietanzata.

Il corsi D/1 e D/13 vengono invece finanziati al 100%.

### **Cod. D/1 - Inglese - Livello intermedio (100)**

Il corso di inglese intermedio è consigliato a coloro che già possiedono delle basi solide e mirano a potenziare la conversazione senza comunque tralasciare la grammatica. Un focus particolare sarà dato all'utilizzo della lingua in ambito business, così da rendere spendibile quanto appreso in aula nella quotidianità lavorativa di chi si trova a dover scrivere email e fare telefonate in inglese o a incontrare clienti e fornitori stranieri.

### **Cod. D/2 - Inglese: le 200 parole per accogliere il turista (50)**

Il corso è rivolto agli operatori delle strutture turistico ricettive con sede nella provincia di Lecco. Le lezioni si focalizzeranno sull'arricchimento del lessico specifico di settore così da consentire ai partecipanti di poter accogliere al meglio i visitatori stranieri ed operare in un contesto internazionale.

### **Cod. D/3 - Spagnolo - Livello base (50)**

Il percorso linguistico proposto si indirizza a coloro che desiderano, per ragioni personali o lavorative, avvicinarsi a questo idioma molto gradevole e musicale caratterizzato da tempi di apprendimento rapidi grazie alla somiglianza fonetica con la lingua italiana. Il nostro corso propone l'alternarsi di momenti grammaticali a momenti prettamente comunicativi, nei quali sviluppare lessico e frasario utili per viaggiare e interagire con gli altri. Il docente coinvolgerà i partecipanti in simpatici role-play conferendo al corso un'impostazione comunicativa e non accademica.

### **Cod. D/4 - Come gestire il "cliente macedonia" (50)**

Oggi succede sempre più spesso di trovarci davanti al cliente macedonia: sa già tutto, sembra gli vada tutto bene ma in realtà non ci ascolta. In questo percorso, dedicato a tutti gli addetti vendita, vi insegneremo le tecniche della comunicazione persuasiva e dell'ascolto creativo per raggiungere risultati migliori e incrementare il vostro business.

### **Cod. D/5 - Consulenza d'immagine e personal shopper (50)**

L'assistente alla vendita oggi è chiamato ad essere sempre più preparato per offrire servizi ed esperienze di eccellenza alla clientela che è diventata davvero molto esigente. Questo corso ha l'obiettivo di farvi acquisire saperi e strumenti pratici, nel campo della consulenza di immagine e del personal shopping, per gestire in modo efficace il processo di vendita e di presentazione del prodotto, e divenire così, il consulente a cui rivolgersi per la risoluzione dei problemi di acquisto.

### **Cod. D/6 - La pasticceria espressa nella ristorazione (50)**

Un esperto pasticcere vi accompagnerà in un percorso creativo di alto livello proponendovi dessert al piatto eleganti ed equilibrati, con ricette replicabili ed adattabili a piacimento nelle vostre cucine...per concludere con eleganza i vostri menù gourmand!

### **Cod. D/7 - Il cappuccino e il suo mondo (50)**

Il corso di Latte Art è un percorso formativo riservato ai professionisti del settore. Mira a fornire mira a fornire le tecniche per preparare bevande a base di latte e le basi del Latte Art, per eseguire i classici disegni sul cappuccino.

Il corso si avvale di un docente qualificato dell'Istituto Internazionale Assaggiatori Caffè.

**Cod. D/8 - I costi di gestione nella ristorazione (50)**

Un percorso dedicato a titolari e responsabili di ristoranti e bar (con tavola calda) che fornirà importanti elementi per gestire con consapevolezza la propria attività.

**Cod. D/9 - Ottimizzare le risorse in cucina (50)**

Una cucina attenta alla sostenibilità ambientale presta attenzione ad evitare gli sprechi alimentari. Ecco lo scopo del nostro corso, realizzare ricette che ti aiuteranno a trasformare gli ingredienti in gustosi piatti con uno scarto inferiore al 20%. Le materie prime utilizzate verranno presentate nelle diverse consistenze, si sfrutteranno tutte le parti commestibili di frutta e verdura, nonché gli ingredienti più poveri e meno nobili.

**Cod. D/10 - Le alternative all'espresso: i filter coffee (50)**

Un corso dedicato ai professionisti della caffetteria. Il nostro esperto vi introdurrà nel mondo delle estrazioni in percolazione, infusione e in filtro, con l'utilizzo degli strumenti più innovativi (V60, Aeropress, Chemex, Clever e Cold drip) e vi aiuterà ad impostare la giusta macinatura per offrire nuovi prodotti ai vostri clienti.

**Cod. D/11 - Il recupero crediti (50)**

Come recuperare i propri crediti in fase critica e conservare buoni rapporti con i clienti? Che differenza c'è tra Recupero Crediti Giudiziale ed Extragiudiziale? Se si richiede l'intervento di un avvocato cosa succede al creditore ed al debitore? Cosa comporta l'intervento di una società di recupero crediti? Esistono comportamenti del creditore giudicabili come reato? Questo corso si pone proprio l'obiettivo di fornire abili strumenti e tecniche di comunicazione specifica per ottimizzare il difficile percorso del recupero dei crediti, persuadendo il debitore a pagare senza generare conflitto per non compromettere i rapporti commerciali futuri. Il percorso si rivolge a tutti coloro che hanno contatto con i clienti, sia a livello amministrativo che in ruoli di vendita: titolari, amministratori, agenti di commercio, addetti alla contabilità o al recupero crediti.

**Cod. D/12 - Word - Excel - Livello base (50)**

Il corso è destinato a chiunque abbia minime nozioni nell'uso del computer e sia interessato ad apprendere le potenzialità dei programmi word ed excel per migliorare le proprie conoscenze, così da rendere ancora più agevole ed efficace la gestione delle attività.

**Cod. D/13 - Il cameriere vincente (100)**

Questo percorso è destinato a tutti gli operatori di sala desiderosi di migliorarsi e di apprendere le moderne tecniche del servizio in ambito ristorativo e alberghiero. Non più un semplice "porta piatti" ma una figura professionale che faccia la differenza, creando nuove esperienze enogastronomiche uniche e indimenticabili per i clienti, anche per quelli con esigenze alimentari particolari. Il tutto senza dimenticare di trasmettere autenticità, passione e rispetto per il proprio territorio, per i fornitori che ne fanno parte, per gli ospiti e per il proprio team.

**Cod. D/14 - Leadership femminile (50)**

Se la società e il mondo del lavoro hanno sempre più bisogno di collaborazione, flessibilità, mediazione, ascolto, resilienza, collegialità e sobrietà, è dunque auspicabile l'incremento di un modello di leadership al femminile? Per essere o diventare un buon leader è fondamentale possedere una serie di caratteristiche, non solo competenze professionali aggiornate e approfondite, occorre infatti essere coraggiosi, saper porre e risolvere i problemi, rimanere fedeli alle proprie idee, essere innovativi, credere in sé stessi, mettere da parte le esitazioni e andare dritti allo scopo. Occorre avere buoni consiglieri ed ascoltarli, dare speranza agli altri e, da leader, guardare oltre sé stessi, concentrandosi sulle qualità delle persone che sono guidate.

## Sostegno per la formazione obbligatoria

Gli Enti Bilaterali promuovono e finanziano annualmente la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e igiene dei lavoratori dipendenti e dei titolari di impresa, nonché il loro aggiornamento professionale.

L'Ente Bilaterale provvederà a concedere ai propri aderenti un contributo **fino all'80%** del costo di partecipazione al corso (esclusa IVA), certificato da fattura quietanzata.

### **Cod. C/1 - Formazione/informazione lavoratori in materia Sicurezza D.Lgs. 81/2008**

Partecipazione dei lavoratori a corsi di informazione/formazione in materia di sicurezza sul luogo di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008: R.L.S., formazione generale e specifica, formazione per preposti e dirigenti, corso per utilizzo delle attrezzature di lavoro per le quali è richiesta specifica abilitazione (carrelli elevatori, gru per autocarro,...) e relativi aggiornamenti.

### **Cod. C/2 - Formazione Responsabile della Sicurezza (R.S.P.P.) e aggiornamento**

Partecipazione a specifico corso da parte del responsabile della sicurezza nominato dall'azienda ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e relativi aggiornamenti.

### **Cod. C/3 - Formazione e aggiornamento Antincendio**

Partecipazione del datore di lavoro o propri incaricati a specifico corso sulla normativa di legge antincendio, D.M. 10 marzo 1998.

### **Cod. C/4 - Formazione e aggiornamento Primo Soccorso**

Partecipazione del datore di lavoro o dei propri incaricati a specifico corso sulla normativa di legge per la gestione delle emergenze di primo soccorso, D.M. 388/03.

### **Cod. C/5 - Formazione e aggiornamento di lavoratori dipendenti e datori di lavoro in materie di igiene e sanità pubblica in sostituzione dell'obbligatorietà del libretto sanitario**

Specifico corso di formazione/informazione, ai sensi del Regolamento CE 852/2004, per il personale che opera nel settore alimentare e a vario titolo svolge attività inerenti le fasi di produzione, trasformazione, stoccaggio, distribuzione, trasporto, vendita e somministrazione di prodotti alimentari.

## REQUISITI PER BENEFICIARE DELLA FORMAZIONE GRATUITA O DEI RIMBORSI PREVISTI:

Le aziende acquisiscono il diritto alle agevolazioni sulla formazione con le seguenti modalità:

- ✓ da 1 a 5 dipendenti: **1 anno di versamenti all'E.B.**
- ✓ oltre i 5 dipendenti: **6 mesi di versamenti all'E.B.**

### Aziende:

Le aziende per potere beneficiare della formazione devono:

- a. **applicare e rispettare integralmente**, ai sensi dell'art. 10 della legge n. 30/2003, il CCNL per i dipendenti da aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi / il CCNL per i dipendenti da aziende del Turismo;
- b. **versare ed impegnarsi a versare i contributi di assistenza contrattuale** previsti dal CCNL applicato (contributo Ascom)
- c. **versare il fondo EST o FAST** (oppure a corrispondere ai lavoratori l'EDR - elemento distinto della retribuzione- previsto dal CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi);
- d. essere in regola con i versamenti dei contributi all'Ente Bilaterale della Provincia di Lecco (commercio o turismo);
- e. rispettare le norme attuative in materia di sicurezza - D.Lgs 81/08;
- f. essere in regola con i versamenti dei contributi, in relazione alla figura del Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza - D.Lgs 81/08 (fino ad un massimo di 15 dipendenti) o in alternativa dichiarazione con il nominativo del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- g. avere sede legale e/o operativa in Provincia di Lecco.

### Lavoratori:

I lavoratori acquisiscono il diritto alla partecipazione ai percorsi formativi se nei **12 mesi** precedenti la data di inoltro della domanda dimostrano di aver versato i contributi agli Enti Bilaterali provinciali per almeno **8 mensilità** anche non consecutive.

Devono altresì dimostrare di essere dipendenti di aziende con sede legale e/o operativa in Provincia di Lecco, in regola con i versamenti dei contributi:

- a. all'Ente Bilaterale della Provincia di Lecco (commercio o turismo);
- b. all'Organismo Paritetico Provinciale della Provincia di Lecco per la sicurezza (in relazione alla figura del Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza - D.Lgs 81/08);
- c. al fondo EST o FAST.

### Disciplina particolare:

Hanno diritto alla partecipazione ai corsi anche i disoccupati (**al massimo da 4 mesi**) di aziende del settore in regola con le condizioni esposte al paragrafo precedente.