



# Ente Bilaterale Terziario Commercio e Servizi

PROVINCIA DI VENEZIA



## Corsi di Formazione 2016-2017



*Il Programma di formazione  
dell'Ente Bilaterale Terziario di Venezia,  
è stato aggiornato con le richieste  
che ci sono proposte dai lavoratori  
e le imprese.*

*Cominceremo l'avventura di un  
corso di lingua cinese base,  
dando avvio alla Certificazione  
dell'apprendimento riconosciuta  
da organismi autorizzati.*

*Questo, nell'intenzione di migliorare  
la qualità del nostro servizio.*

*Buon lavoro a tutti.*

*Il Vicepresidente  
Monica Zambon*

*Il Presidente  
Stefano Montesco*







Ente Bilaterale Terziario  
Commercio e Servizi  
PROVINCIA DI VENEZIA



# Sono nati i nuovi corsi di CINESE



## LE ISCRIZIONI SONO APERTE

Realizzati in collaborazione con CA' FOSCARI CHALLENGE SCHOOL  
Inizio dei corsi: Settembre 2016

Ente Bilaterale Terziario Commercio e Servizi della Provincia di Venezia  
30172 VENEZIA - MESTRE Via Torino 151/A Tel. 041 5322543  
[www.ebterziariove.it](http://www.ebterziariove.it) - [segreteria@ebterziariove.it](mailto:segreteria@ebterziariove.it)





Ente Bilaterale Terziario  
Commercio e Servizi

PROVINCIA DI VENEZIA

Il mercato  
del lavoro  
è cambiato.  
*Anche quello  
della formazione!*



Sono aperte le  
iscrizioni ai  
Corsi di formazione  
gratuiti 2016-17



# Lingue straniere

## *Inglese, francese, tedesco, spagnolo, russo, cinese*



### **Livello base**

Acquisizione di capacità di relazionarsi in lingua in modo elementari: salutare, dare il benvenuto, presentarsi. Parlare di sé, del proprio lavoro e della propria famiglia, fare lo spelling, i numeri, i prezzi, l'ora e gli orari, il tempo metereologico, le indicazioni stradali, l'offerta del proprio aiuto.

### **Livello intermedio**

Il corso si propone di approfondire le conoscenze di base della lingua, a partire da un ripasso delle nozioni elementari: parlare di sé e degli altri, descrivere un ambiente, risolvere difficoltà di comprensione, dare indicazioni/consigli, offrire, rifiutare, accettare, richiedere, proporre, affrontare lamentele, feedback negativo, spiegare il conto.

E' richiesta una conoscenza di base della lingua che verrà verificata mediante un test d'accesso inviato via mail.

### **Livello avanzato**

Il corso fornisce ai partecipanti gli strumenti per esprimere le proprie offerte, il proprio aiuto in maniera cortese, descrivere le proprie intenzioni future, formulare ipotesi, esprimere le proprie idee, esprimere accordo/disaccordo, preparare materiale pubblicitario.

E' richiesta una conoscenza intermedia della lingua che verrà verificata mediante un test d'accesso inviato via mail.

*I Corsi verranno tenuti nelle sedi:*

*Mestre, Venezia, Mirano, Mira, Chioggia, San Donà di Piave, Jesolo,  
Portogruaro, Caorle.*

*I Calendari verranno pubblicati on line sul nostro sito internet e i corsi verranno avviati a raggiungimento del numero minimo di partecipanti.*



# Sicurezza sul lavoro



## Formazione e aggiornamenti

**Formazione dei lavoratori** (rischio basso acc. S. R. 21/12/2011) 8 ore

**Formazione dei lavoratori** (rischio medio acc. S. R. 21/12/2011) 12 ore

**Formazione dei lavoratori** (rischio alto acc. S. R. 21/12/2011) 16 ore

**Primo Soccorso (A)** 16 ore

**Primo Soccorso (B e C)** 12 ore

**Aggiornamento Primo Soccorso (A)** 6 ore

**Aggiornamento Primo Soccorso (B e C)** 4 ore

**Antincendio rischio basso** 4 ore

**Antincendio rischio medio** 8 ore

**Antincendio rischio alto** 16 ore

**Corso preposti** 8 ore

**Corso dirigenti** 16 ore

**RSPP** 16 ore

**RSPP aggiornamento ex nomine** 6 ore

**RLS** 32 ore

**Aggiornamento RLS** 4 ore



*Il Calendario dei corsi sulla Sicurezza sul Lavoro verrà fornito su richiesta delle aziende.*



# Marketing e comunicazione

## Visual merchandising e store design



### OBIETTIVI:

Una nuova e complessa dinamica dei consumi impone agli operatori una nuova dimensione progettuale.

Nuovi comportamenti ed atteggiamenti che definiscono il punto vendita come luogo di un nuovo scambio sociale.

E' in quest'ottica che dovrà essere riconsiderata l'importanza del negozio.

Il negozio non è più solo uno strumento per il prodotto, ma luogo comunicativo con un proprio stile ed una identità di area di vendita.

### CONTENUTI:

Visual Merchandising: l'Arte di esporre

Classificazione merceologica: la segmentazione dei prodotti

Merchandising Plan: i prodotti e i contenimenti ml-mq

Adiacenze Merceologiche: sequenze linee/prodotti

Densità Espositive: rapporto tra ml e mq

Layout a blocchi: la segmentazione merceologica

Visual Communication: gli schemi di comunicazione

Shopping Experience

Mood del negozio: materiali, luci, colori, ecc.

Nuovi Store Concept: nuovi progetti, ambientazioni e materiali

Nuovi Criteri Espositivi

Comunicazione in vetrina

*I Corsi verranno tenuti nelle sedi:*

*Mestre, Venezia, Mirano, Mira, Chioggia, San Donà di Piave, Jesolo,*

*Portogruaro, Caorle.*

*I Calendari verranno pubblicati on line sul nostro sito internet e i corsi verranno avviati a raggiungimento del numero minimo di partecipanti.*



# Marketing e comunicazione



## *Comunicazione e soddisfazione del cliente 24 ore*

### CONTENUTI E OBIETTIVI:

Come rendere efficace la comunicazione

La gestione produttiva dello stress: come prepararci a comunicare in modo efficace.

Formulare il messaggio in modo che si adatti quanto più possibile alla mentalità, al modo di vedere le cose, alla cultura, al livello del cliente. Calarsi cioè nella situazione in cui si trova chi è dall'altra parte (creare rapporti)

Riuscire a farsi ascoltare

Come rendere credibile il messaggio (congruenza del messaggio)

Creare "sintonia" nelle relazioni

Come dare e ricevere i feed-back in modo proficuo

La "critica costruttiva" come strumento per gestire i conflitti

La gestione dei reclami



## *Personal shopper 30 ore*

Le figure di Consulente di Immagine e Personal Shopper sono sempre più richieste sul mercato ed hanno altissime opportunità di crescita anche grazie all'Expo 2015 e di tutte le attività legate al Made in Italy.

Questo corso si propone come un percorso formativo serio e completo, in grado di fornirvi in modo approfondito tutte le competenze necessarie per avviare e sviluppare tale competenza

*I Corsi verranno tenuti nelle sedi:*

*Mestre, Venezia, Mirano, Mira, Chioggia, San Donà di Piave, Jesolo, Portogruaro, Caorle.*

*I Calendari verranno pubblicati on line sul nostro sito internet e i corsi verranno avviati a raggiungimento del numero minimo di partecipanti.*



# Marketing e comunicazione

## Valorizzazione del team



### SAPER ASCOLTARE (8 ore)

Le parole che non hai visto

Ascoltare senza pregiudizi

Strategie per una comunicazione bidirezionale

### VALORIZZARE LE COMPETENZE E LE POTENZIALITA' DEL GRUPPO (16 ore)

Mappature delle competenze aziendali

Autovalutazione del gruppo

Il processo decisionale

Rispetto del lavoro degli altri

Sei cappelli per pensare

Pensiero creativo e pensiero strategico

### PROGETTAZIONE CREATIVA (16 ore)

Il pensiero creativo

Individuazione degli obiettivi

Progettare l'impossibile

Il pensiero divergente

Le soluzioni creative

*I Corsi verranno tenuti nelle sedi:*

*Mestre, Venezia, Mirano, Mira, Chioggia, San Donà di Piave, Jesolo,*

*Portogruaro, Caorle.*

*I Calendari verranno pubblicati on line sul nostro sito internet e i corsi verranno avviati a raggiungimento del numero minimo di partecipanti.*



# Informatica e multimedialità



## *Social media 8 ore*

I social network sono ad oggi i siti più visti al mondo e sono ambienti web che si prestano perfettamente alla promozione dell'impresa. Obiettivo del corso è offrire ai partecipanti gli strumenti per poter creare, gestire e monitorare la presenza della propria impresa nel social site, partendo dalla selezione degli stessi fino alla gestione della comunicazione on line e al monitoraggio dei risultati.

Il tutto sarà improntato sui social network più noti al momento: YouTube, Twitter, Facebook.

*Per la frequenza del corso è necessario avere una buona conoscenza degli strumenti informatici.*

## *Informatica base 20 ore*

### *Windows, Word, Excel, Internet e Posta Elettronica*

Obiettivo del corso è di preparare i partecipanti verso una conoscenza base del computer, del sistema operativo, dei programmi più utilizzati tra quelli proposti dal pacchetto Office (Word ed Excel), di Internet e della posta elettronica.

#### **Argomenti trattati:**

Concetti generali di informatica

Preparazione all'uso di Windows

Microsoft Word

Microsoft Excel

Internet Explorer

Outlook Express per l'invio della posta elettronica

*I Corsi verranno tenuti nelle sedi:*

*Mestre, Venezia, Mirano, Mira, Chioggia, San Donà di Piave, Jesolo, Portogruaro, Caorle.*

*I Calendari verranno pubblicati on line sul nostro sito internet e i corsi verranno avviati a raggiungimento del numero minimo di partecipanti.*



# Informatica e multimedialità

## *Informatica avanzata 20 ore Excel, Access, Power Point*



Argomenti trattati:

Approfondimento utilizzo

EXCEL

ACCESS

POWER POINT

## *A richiesta corso-flash: Leggere la busta paga 8 ore*



Il corso fornirà la definizione corretta di tutti i termini contenuti all'interno della busta paga e darà precise istruzioni sul funzionamento dei calcoli contenuti nella stessa, dal lordo al netto retribuito.

Si inviteranno tutti i partecipanti a portare il proprio "cedolino" retributivo e li si metterà nella condizione, al termine del corso, di poterlo capire in ogni sua voce.

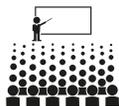
*I Corsi verranno tenuti nelle sedi:*

*Mestre, Venezia, Mirano, Mira, Chioggia, San Donà di Piave, Jesolo,  
Portogruaro, Caorle.*

*I Calendari verranno pubblicati on line sul nostro sito internet e i corsi verranno avviati a raggiungimento del numero minimo di partecipanti.*



# Seminario



## *Seminari di aggiornamento professionale*

Durante tutto l'anno, con cadenza mensile, sono previsti Seminari di aggiornamento professionale, dedicati ai funzionari e dirigenti delle Organizzazioni Sindacali delle Imprese e dei Lavoratori.

I temi trattati saranno relativi a legislazione, normative e contratti nel settore Terziario.

Nel sito internet verrà indicata periodicamente la calendarizzazione.

*I Corsi verranno tenuti nelle sedi:*

*Mestre, Venezia, Milano, Mira, Chioggia, San Donà di Piave, Jesolo, Portogruaro, Caorle.*

*I Calendari verranno pubblicati on line sul nostro sito internet e i corsi verranno avviati a raggiungimento del numero minimo di partecipanti.*

### **Enti accreditati 2016-2017**

**AG-FORM srl**

**AGSG srl**

**TER SERVIZI srl**

**CONFCOMMERCIO VENEZIA CAF srl**

**IAL VENETO**





# *Inoltre si possono contattare gli sportelli EBT sottoelencati:*

## *CONFCOMMERCIO - ASCOM*

**MESTRE** Viale Ancona, 9 - Tel. 041 5315667 - fax 041 5317448

**VENEZIA** S. Marco 4 39 - Tel. 041 5231844 - fax 041 5228514

**CAVARZERE** Via Dante Alighieri, 4 - Tel. 0426 51195 - fax 0426 318462

**CHIOGGIA** Calle Nordio Marangoni, 99 - Tel. 041 400184 - fax 041 405258

**RIVIERA DEL BRENTA** Via Cairoli, 18/D Dolo - Tel. 041 410112 - fax 041 4196909

**MARGHERA** P.za Mercato, 49 - Tel. 041 920304 - fax 041 930260

**MIRANO** Via Firenze, 12 - Tel. 041 5785511 - fax 041 5785500

**PORTOGRUARO** Borgo S. Agnese, 93 - Tel. 0421 278311 - fax 0421 274411

**SAN DONA' - JESOLO** Via Como, 1 S. Donà di Piave - Tel. 0421 222970 - fax 0421 479992

## *FILCAMS - CGIL*

**MESTRE** Via Cà Marcello, 10 - Tel. 041 5491201 - fax 041 5491276

**VENEZIA** Campiello Lavadori de Lana S. Croce 270/F - Tel. 041 5491450 - fax 041 5203825

**CHIOGGIA** Calle Olivi, 447 - Tel. 041 5491400 - fax 041 403430

**DOLO** Via Cantieri, 4 - Tel. 041 412882 - fax 041 410214

**JESOLO** Via C. Battisti, 91/F - Tel. 0421 338830 - fax 0421 351271

**MARCON** Via dello Sport, 8 - Tel. 041 5491410 - fax 041 5952584

**MIRANO** Via Porara, 99/B - Tel. 041 5491430 - fax 041 4355890

**PORTOGRUARO** Viale Cadorna, 8 - Tel. 0421 338840 - fax 0421 71027

**SAN DONA' DI PIAVE** Vicolo Nuovo, 63 - Tel. 0421 338811 - fax 0421 338888



# *Inoltre si possono contattare gli sportelli EBT sottoelencati:*

## *FISASCAT - CISL*

- MESTRE** Via Cà Marcello, 10 - Tel. 041 2905917 - fax 041 2905961  
**VENEZIA** Ple Roma S. Croce 466/B - Tel. 041 2905850 - fax 041 2905859  
**CAVARZERE** Via Turati, 11 - Tel. 041 2905840 - fax 0426 318644  
**CHIOGGIA** Calletta S. Andrea, 640 - Tel. 041 2905820 - fax 041 400426  
**DOLO** Via Foscarina, 20 - Tel. 041 2905860 - fax 041 412941  
**JESOLO** Via XXIV Maggio, 4 - Tel./fax 0421 350057  
**MIRANO** Via Gramsci, 73/A - Tel. 041 2905800 - fax 041 2905819  
**PORTOGRUARO** Via Liguria, 39 - Tel. 0421 278511 - fax 0421 394456  
**SAN DONA' DI PIAVE** Via Calnova, 68 - Tel. 0421 220525 - fax 0421 220549

## *UILTuCS - UIL*

- MESTRE** Via P. Brembo, 2/A - Tel. 041 5322832 - fax 041 5327129  
**VENEZIA** Dorsoduro 3488/A - Tel. 041 5205937 - fax 041 5209242  
**CAVARZERE** Via dei Martiri, 55 - Tel./fax 0426 310872  
**CHIOGGIA** Calle Scopici, 102/C - Tel. 041 5500338 - fax 041 5510022  
**DOLO** Via Comunetto, 9/B - Tel. 041 5100558 - fax 041 5134329  
**MIRANO** Via Gramsci, 65 - Tel./fax 041 431504  
**PORTOGRUARO** Via Stazione, 2 - Tel./fax 0421 71701  
**SAN DONA' DI PIAVE** Via Jesolo, 19 - Tel. 0421 51236 - fax 0421 334176  
**SPINEA** Pza Taormina, 6 - Tel. 041 5412465



Finito di stampare Maggio 2016  
Print Cat S.a.s. - Marghera (VE)





**Ente Bilaterale Terziario  
Commercio e Servizi**  
PROVINCIA DI VENEZIA

Per informazioni, contatti ed iscrizioni:  
Ente Bilaterale Terziario Commercio e  
Servizi della Provincia di Venezia

30172 VENEZIA-MESTRE Via Torino, 151/a  
Tel. 041 5322543 - Fax 041 5320287

*segreteria@ebterziariove.it*  
*ebterziariove@legalmail.it*  
*www.ebterziariove.it*

