



sviluppo delle capacità gestionali e decisorie (problem solving e decision making)...

DESTINATARI:

Personale commerciale, di vendita e di marketing

DURATA:

Tre giorni

OBIETTIVO:

Fornire la strumentazione concettuale ed operativa per affrontare e risolvere situazioni critiche o problematiche nuove/complesse, inquadrandole in termini di visione strategica, prontezza, definizione delle priorità, valutazione delle conseguenze, dei costi, ecc.

CONTENUTI:

- **Aspetti generali**

Strumenti e metodologie per l'identificazione (riconoscimento tempestivo), la ricerca, la classificazione e l'intervento sulle cause di disfunzioni o comunque dell'abbassamento degli standard (quali - quantitativi, temporali, di costo, di rendimento, di sicurezza, di immagine, ecc.)

Strumenti e metodologie a supporto del processo decisorio, delle iniziative, delle innovazioni, dei programmi, della prevenzione di effetti o eventi non desiderati o comunque del loro contenimento. Sperimentazione su casi e situazioni reali per l'utilizzazione dei principi acquisiti nel lavoro in team, nei gruppi di lavoro, nei gruppi interfunzionali (coralità del sistema) .

- **Strumenti operativi**

Strumenti di supporto per l'analisi e la diagnosi (Diagramma di flusso, Diagramma di Ishikawa, Filtro dati, Ipotesi di causa, Identificazione della causa, Azioni di verifica, CEDAC, PDCA)

Strumenti di supporto per la decisione

(Definizione/classificazione degli obiettivi, Ipotesi di soluzione (creatività), Griglia di confronto ipotesi-obiettivi, Valutazione dell'impatto sul Sistema dei rischi e predisposizione azioni di contenimento, Piano di attuazione/controllo ed assegnazione dei tempi e delle responsabilità (Chi, Quando, entro Quanto, con quali vincoli!), Piano di prevenzione/protezione, Presentazione di proposte

- **Strumenti comportamentali**

Gestione dello stress da problema e da decisione; le "ragioni degli altri": la necessità di informazione; la gestione delle comunicazioni, delle "relazioni", delle motivazioni;

- **Le "responsabilità" di ruolo; Il contributo "attivo" dei collaboratori nella soluzione dei problemi; Lo stimolo alla creatività; L'assegnazione di autonomia e responsabilità contingenti; L'integrazione fra "ruoli" nella gestione dei problemi; La Mediazione - Negoziazione nel lavoro interfunzionale, di gruppo, in team**