

Corso di Formazione interno

Il Tutor dei consumatori Corso di formazione per conciliatori



27 e 28 novembre

30 novembre e 1 dicembre 2017

Location: Aula Formazione - Codici
Via Giuseppe Belluzzo 1, Roma

Streaming:

Gruppo chiuso [Think Tank Codici](#)

Lo streaming verrà abilitato solo a coloro che non riescono giustificatamente a garantire presenza in aula.

PROGRAMMA 27 e 28 novembre

-----**27 novembre 2017**-----

Dalle 10.00 alle 12.00

Salvatore Lombardi

- **Hard Skills Vs Soft Skills: che cosa sono e cosa cercano veramente le aziende.**

Dalle 12. alle 13.00

Salvatore Lombardi

- **Non si finisce mai di imparare: i percorsi di formazione gratuita sia per i disoccupati sia per chi già lavora in azienda.**

Docente

-----**Pausa: dalle 13.00 alle 14.00**-----

Dalle 14.00 alle 16.00

Salvatore Lombardi

- **Il Curriculum e la Lettera di Presentazione . Cosa devo scrivervi nel Curriculum? Serve davvero il Curriculum Europeo? E se fosse più importante la Lettera di Presentazione?**

Dalle 16.00.alle 17.00

Salvatore Lombardi

- **Garanzia Giovani, Contratto di Ricollocazione, Agenzie per il lavoro, Centri per l'impiego: gli strumenti e le opportunità per entrare nel mondo del lavoro.**

-----**28 dicembre 2017**-----

Dalle 10.00 alle 11.15

Marco Volante

- **Alla scoperta di se stessi. La mia identità in previsione del mio lavoro.**

Dalle 11.30 alle 13.00

Marco Volante

- **Chi sono, cosa so fare e dove voglio andare**

-----**Pausa: dalle 13.00 alle 14.00**-----

Dalle 14.00 alle 15.00

Marco Volante

- **Come e cosa comunichiamo? Ascolto attivo e comunicazione efficace.**

Dalle 15.30.alle 17.00

Marco Volante

- **Negoziare in modo efficace ed efficiente. Tecniche di negoziazione**

PROGRAMMA 30 novembre 1 dicembre

-----30 novembre 2017-----

Dalle 14.00 alle 15.00

Sergio Del Grosso - AGCOM

- **La risoluzione delle controversie utenti-operatori in AGCOM:**
servizi postali e TLC

Dalle 15.00 alle 16.00

Antonella Votta - Codici

- **La risoluzione delle controversie nei settori energia e gas**
Nuova piattaforma del servizio conciliazione di AEEGSI

Dalle 15.00 alle 17.00

A cura di Poste Italiane

- **L'identità digitale "Spid" - esperto Poste Italiane**
- **Il mondo digitale opportunità e rischio - esperto Poste Italiane**

-----1 dicembre 2017-----

Dalle 14.00 alle 15.00

Carmine Laurenzano -Codici

- **Banca d'Italia e il suo organismo di risoluzione delle controversie ABF**
Accesso e funzionamento

Dalle 15.00 alle 16.00

Marcello Padovani - Codici

- **La Consob e il suo organismo di risoluzione delle controversie ACF –**
Accesso e funzionamento

Dalle 16.00 alle 17.00

Luigi Gabriele - Codici

Segnalazioni e funzionamento di Agcm(Antitrust)