

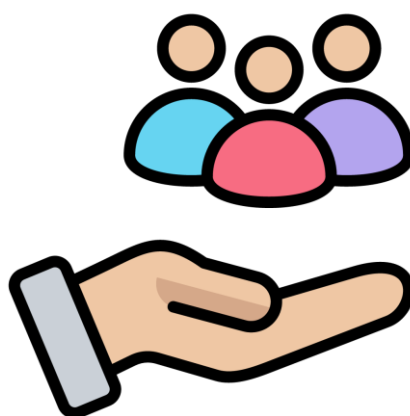


Cofinanziato  
dall'Unione europea



Operazione Rif. PA 2023-19500/RER approvata con deliberazione di Giunta Regionale n. DGR 1379/2023 del 07/08/2023 e cofinanziata con risorse del Programma regionale Fondo sociale europeo Plus dell'Emilia-Romagna

## Nuove competenze a supporto della digitalizzazione, sostenibilità e sviluppo nel Sistema dei servizi alle persone



La modalità di fruizione dei corsi è in aula (con la possibilità di usufruire dei nostri computer) e in videoconferenza in modalità sincrona.

### Sedi di svolgimento del progetto

- Piacenza
- Parma
- Reggio Emilia
- Modena
- Ferrara
- Cesena
- Forlì
- Rimini
- Bologna
- Castel San Pietro Terme
- Ravenna
- Lugo
- Faenza

---

**Costo del corso**

Gratuito

**N.partecipanti**

minimo 8

**Avvio del percorso**

13 Novembre 2023

---

## **Obiettivi**

Il progetto mira ad agevolare lo sviluppo di competenze indispensabili per restare al passo con l'innovazione, anche digitale nei processi chiave. In particolare l'operazione intende agevolare: l'adozione di nuovi modelli di progettazione innovativa e sostenibile dei servizi alla persona; l'utilizzo consapevole di strumenti digitali per aumentare l'efficacia del processo di erogazione del servizio; l'implementazione della visibilità dei servizi valorizzandone le caratteristiche distintive anche attraverso canali di comunicazione non tradizionali; la gestione dei servizi e del cliente attraverso nuove capacità di analisi ed elaborazione dei dati; il miglioramento organizzativo per lo sviluppo del potenziale di innovazione delle risorse umane.

## **Destinatari**

Il corso si rivolge a imprenditori e figure chiave di imprese, liberi professionisti ordinistici e non ordinistici aventi sede legale o unità locale nel territorio della regione Emilia-Romagna e operanti nella filiera dei Servizi alle persone: commercio, distribuzione, turismo e ristorazione, benessere e cura.

Se il numero degli iscritti sarà superiore a quello previsto, si valuterà l'inserimento di un numero maggiore di persone. In caso contrario le imprese che rispondono ai requisiti verranno accettate sulla base della coerenza fra il fabbisogno formativo e gli obiettivi didattici del corso. A parità di requisiti sarà preso in considerazione l'ordine di arrivo delle domande.

## **Contenuti del percorso**

- Identificare nuovi bisogni per rispondere a nuovi usi e nuove esigenze e incrementare la qualità attesa e percepita dei servizi e dei prodotti
- Agire sul driver di innovazione legato ai processi di digitalizzazione e di soluzioni tecnologiche per l'ottimizzazione dei processi lavorativi e la sostenibilità ambientale che ne consegue maggiormente coerenti alle proprie esigenze di business
- Promuovere e comunicare l'esperienza che sta dietro all'acquisto, l'identità, i valori, le tipicità locali, il territorio come un prodotto, mettendo in luce la centralità della comunicazione con il cliente inteso come potenziale influencer in un dialogo collettivo fra i diversi stakeholders

- Potenziare la presenza online delle imprese destinatarie, migliorandone la web e social reputation e sviluppandone la capacità di vendita, anche attraverso le piattaforme e-commerce.
- Valutare le opportunità, pianificare e preparare l'organizzazione al cambiamento; - progettare modelli di struttura in grado di supportare i nuovi orientamenti strategici - definire e governare i principali processi organizzativi.

### **Progetti inclusi (durata 24 ore ciascuno)**

- Progettazione sostenibile e innovativa del servizio
- Efficienza del servizio e digitalizzazione
- Comunicare il valore dei prodotti e servizi distintivi
- L'utilizzo del web e dei social nella gestione dei servizi e della relazione con il cliente
- Strutturare l'organizzazione aziendale per lo sviluppo del potenziale di innovazione delle risorse umane
- Valorizzare il prodotto per l'accesso ai mercati
- Tecnologie digitali e canali social per la gestione delle relazioni con il cliente
- Modelli e strategie digitali per l'organizzazione del business
- Il sistema informativo a supporto della definizione del pricing
- Accompagnare le imprese verso l'attuazione di strategie ecosostenibili per la digitalizzazione dei processi nei SERVIZI ALLA PERSONA

### **Referenti**

Piacenza - Natalia Tacchini - 0523572243 - [tacchini@cnafoer.it](mailto:tacchini@cnafoer.it)

Parma - Roberto Andaloro - 0521267011 - [andaloro@cnafoer.it](mailto:andaloro@cnafoer.it)

Reggio Emilia - Matteo Vivi - 0522 265112 - [vivi@cnafoer.it](mailto:vivi@cnafoer.it)

Modena - Ilaria Covizzi - 059269822 - [covizzi@cnafoer.it](mailto:covizzi@cnafoer.it)

Ferrara - Giulia Pallecchia - 053266440 - [pallecchia@cnafoer.it](mailto:pallecchia@cnafoer.it)

Cesena - Gloria Campanini - 054720592 - [g.campanini@cnafoer.it](mailto:g.campanini@cnafoer.it)

Forlì - Gloria Campanini - 0543473637 - [campanini@cnafoer.it](mailto:campanini@cnafoer.it)

Rimini - Gabriella Nicolò - 0541760244 - [nicolo@cnafoer.it](mailto:nicolo@cnafoer.it)

Bologna - Giovanna Marchiol - 0514199718 - [marchiol@cnafoer.it](mailto:marchiol@cnafoer.it)

Castel San Pietro Terme - Giovanna Marchiol - 0514199718 - [marchiol@cnafoer.it](mailto:marchiol@cnafoer.it)

Ravenna - Tania Panizza - 0544298999 - [panizza@cnafoer.it](mailto:panizza@cnafoer.it)

**Attestato di frequenza rilasciato al termine del percorso**

