

QUOTA DI ISCRIZIONE

Socio UNI (effettivo): € 350,00 + IVA 20%

NON Socio: € 400,00 + IVA 20%

È prevista una riduzione del **10%** per l'iscrizione di **3** o più partecipanti appartenenti alla stessa organizzazione.

LA QUOTA COMPRENDE:

Documentazione didattica • Attestato di partecipazione

Ai partecipanti UNI offre l'opportunità di acquistare le norme di settore a condizioni agevolate

ISCRIZIONE

Si prega di inviare la scheda di iscrizione e copia dell'avvenuto pagamento almeno **7 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso a:

Centro Formazione UNI

Fax 02 70024474 - E-mail: formazione@uni.com

Fax 06 6991604 - E-mail: uni.roma@uni.com

MODALITÀ DI PAGAMENTO

ESCLUSIVAMENTE tramite bonifico bancario:

c/c n.° 100000001623 intestato a UNI - INTESA SANPAOLO SPA - Filiale Milano N. 23 - Via Mantova 21, 20135 MI - Cod. ABI: 03069 - Cod. CAB: 01795 - Cod. CIN: E - IBAN: IT 11 E 03069 01795 100000001623

(Indicare titolo del corso, data e sede)

DIRITTO DI RECESSO

Ogni partecipante può fruire del diritto di recesso facendo pervenire la disdetta per iscritto alla segreteria del Centro Formazione UNI, almeno **3 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso. In tal caso, la quota versata sarà interamente rimborsata. Resta inteso che nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti e che pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla partecipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. È però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante. Ai fini della fatturazione fa fede l'iscrizione.

PER INFORMAZIONI CONTATTARE:

Centro Formazione UNI

Tel. 02 70024379, E-mail: formazione@uni.com

Tel. 06 69923074, E-mail: uni.roma@uni.com

SCHEDA DI ISCRIZIONE

PROCEDURE: CROCE O DELIZIA?

METODI E STRUMENTI PER MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE

EVIDENZIARE LA DATA SCELTA

- Roma, 18 marzo 2008
- Milano, 15 aprile 2008

*UNI si riserva di annullare il corso entro **5 giorni lavorativi** dalla data di inizio, fatte salve eventuali cause di forza maggiore, restituendo quanto già versato dagli iscritti*

NOME

COGNOME

POSIZIONE AZIENDALE (*indispensabile ai fini didattici*)

ENTE/AZIENDA

VIA/PIAZZA N.

CAP CITTÀ PROV.

TEL. FAX

E-MAIL

DATI INSTESTAZIONE FATTURA (OBBLIGATORI)

RAGIONE SOCIALE

VIA/PIAZZA (SEDE LEGALE) N.

CAP CITTÀ PROV.

TEL. FAX

P.IVA/C.F.

Vi autorizzo al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 196/03

DATA E FIRMA

Vi autorizzo al trattamento dei miei dati per l'invio di materiale promozionale si no

DATA E FIRMA

**UNI ORGANIZZA, SU RICHIESTA,
CORSI DI FORMAZIONE PRESSO LE AZIENDE**



CORSO DI FORMAZIONE

PROCEDURE: CROCE O DELIZIA ?
METODI E STRUMENTI
PER MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE

ROMA

MARTEDÌ, 18 MARZO 2008

MILANO

MARTEDÌ, 15 APRILE 2008

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2000**

PRESENTAZIONE

Quando le persone non vivono le procedure come un aiuto, e quindi le ignorano o le applicano male, è il momento di rivederne criticamente l'impostazione. Si scopre così che, spesso, è un problema di comunicazione perché, nel redigere una procedura, si dedica un'attenzione maggiore ad ottemperare ai requisiti della norma, piuttosto che a rendere il contenuto facile da comprendere e, quindi, da applicare.

Accade quindi che la procedura riesca a superare brillantemente l'esame della certificazione ma non a rappresentare un concreto strumento di lavoro, a causa di un linguaggio poco chiaro.

OBIETTIVI

Obiettivo del corso è rendere le persone padrone degli strumenti utili per migliorare il testo di una procedura, affinché sia, non solo corretta, ma anche chiara e semplice da applicare.

Dopo una lettura critica occorre intervenire sul testo, che significa, "pulire", ovvero: semplificare, togliere, limare, alleggerire. Inoltre, poiché la procedura descrive una trasformazione, è necessario arricchirla con un diagramma di flusso a matrice che espliciti, in modo semplice e diretto, le attività e le relazioni fra gli attori del processo, rendendo chiaro il passaggio delle informazioni.

Sono previste numerose esercitazioni per applicare tecniche e accorgimenti per migliorare il linguaggio grafico e testuale.

DESTINATARI

Dirigenti, responsabili, quadri, personale operativo di imprese, istituzioni, Pubblica Amministrazione.

PROGRAMMA

- LE PAROLE CHIAVE DEL PROCESSO
 - ✓ Trasformazione
 - ✓ Attività
 - ✓ Persone
 - ✓ Informazioni
- SAPER COMUNICARE
 - ✓ Dinamica della comunicazione
 - ✓ Emozioni e relazioni
- LA RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEL PROCESSO
 - ✓ Metodo
 - ✓ Tecnica
- SUGGERIMENTI PER "FARSI CAPIRE"
 - ✓ Gli elementi del testo
 - ✓ La componente grafica
- ESERCITAZIONI
 - ✓ Rappresentazione grafica del processo: dal testo al flusso
 - ✓ Il contenuto del testo: redazione, revisione e correzione.
 - ✓ La grafica del testo

DOCENTE

Erika LEONARDI – *Consulente*

ORARI

Registrazione partecipanti: ore 9.00
Corso: ore 9.15-17.45

COME RAGGIUNGERE LE SEDI DEL CORSO:

MILANO - VIA SANNIO, 2

IN AUTO:

Tangenziale Est di Milano: uscita Corvetto direzione Corso Lodi. Via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi.

IN TRENO:

Stazione Centrale: prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato. Scendere alla fermata Lodi T.I.B.B. (8 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

IN AEREO:

Dall'Aeroporto "Malpensa"

Pullman "MALPENSA SHUTTLE" (partenza ogni 30 min.): all'arrivo alla Stazione Centrale di Milano seguire le indicazioni sopra riportate (circa 70 min.). Treno "MALPENSA EXPRESS" (partenza ogni 30 min.): si arriva alla Stazione Ferrovie Nord (Piazza Cadorna) in circa 40 min. Prendere la metropolitana M1 (linea rossa) direzione Sesto F.S. Scendere alla fermata di Piazza Duomo (3 fermate). Prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato. Scendere a Lodi T.I.B.B. (4 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

Dall'Aeroporto "Linate"

Prendere l'autobus 73 (direzione Corso Europa). Scendere in Corso XXII marzo/ang. Viale Campania e prendere il filobus 90 direzione Isonzo. Scendere alla fermata Umbria-Lodi (9 fermate).

ROMA - VIA DEL COLLEGIO CAPRANICA, 4

IN TRENO:

Stazione Termini: prendere autobus 175 in Piazza dei Cinquecento. Scendere in Via di S. Claudio angolo Via del Corso. L'UNI è a 5 minuti di cammino in direzione Pantheon.

IN AEREO:

Aeroporto "Fiumicino L. Da Vinci": treno Leonardo Express (partenza ogni 30 minuti). All'arrivo alla Stazione Termini (circa 40 minuti) seguire le indicazioni sopra riportate.