

## FORMAZIONE CSMT CENTRO SERVIZI MULTISETTORIALE TECNOLOGICO



### Innovazione Gestionale e Lean Management

Nell'ambito della collaborazione tra Apindustria Brescia e CSMT - CENTRO SERVIZI MULTISETTORIALE TECNOLOGICO, vi proponiamo alcuni tra i principali progetti formativi dei prossimi mesi proposti da CSMT, via Branze, 45 – Brescia

#### **LEAN MANAGER: DAI FONDAMENTI DELL'EFFICIENZA ALLE TECNICHE AVANZATE**

**Durata: 32 ore**

**Date: 20- 21/04/2017 - 11-12/05/2017**

La formazione completa per sviluppare le competenze di un Lean Manager, dalle basi alle tecniche avanzate. Dai fondamenti del **Lean Thinking** sia a livello organizzativo che a livello operativo ai **concetti di valore e di spreco**. L'importanza della mappatura di processo per **eliminare le inefficienze e le attività a non valore**, i principali strumenti Lean per identificare e condurre attività di miglioramento, in team e/o in modo autonomo, il **Value Stream Mapping**, **metodo PDCA vs DMAIC**, **il flusso di material interno**, **Lean Factory**, **Lean Tool Box**, etc.

#### **LA PREVISIONE DELLA DOMANDA E IL DIMENSIONAMENTO DELLE SCORTE NELL'ERA DI INDUSTRY 4.0**

**Durata: 24 ore**

**Date: 20/02/2017 01 - 06/03/2017**

Obiettivo del corso è formare sui concetti alla base della **pianificazione integrata di filiera**. Il punto di partenza è il **concetto di livello di servizio al cliente**, a cui seguono i principali **costi logistici** da considerare nella valutazione del cosiddetto **trade off costo-servizio**, il **demand planning**, focalizzandosi sul processo e sulle **tecniche statistiche di previsione della domanda**, finalizzate ad un **corretto dimensionamento delle scorte**, sempre in ottica di supply chain.

#### **CERTIFICAZIONE SIX SIGMA GREEN BELT**

**Durata: 72 ore**

**Date: 24-25-26/05 - 7-8-9/06 - 4-5-6/07/2017**

La strategia Six Sigma porta al miglioramento delle caratteristiche di processi, prodotti e servizi attraverso una re-ingegnerizzazione e riduzione della variabilità dei processi chiave con la **metodologia DMAIC**. Six Sigma, quando applicato sistematicamente all'interno di una precisa pianificazione strategica, produce la riduzione dei costi aziendali e l'aumento della customer satisfaction. La metodologia è applicabile a qualunque settore e attività e per ogni dimensione di business.

#### **LEAN SELLING: LA VENDITA SNELLA - IMPARARE LE TECNICHE DI VENDITA ORIENTATE ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE.**

**Durata: 16 ore**

**Date: 21 - 28/02/2017**

Le abilità necessarie per un **nuovo stile di vendita** Lean: **disponibilità, intelligenza, empatia, capacità di osservazione, di ascolto e di analisi**, allo scopo di generare un atteggiamento sinceramente volto alla piena comprensione delle esigenze del cliente per una loro totale soddisfazione. Il corso è rivolto al personale di area commerciale e **customer service**.

## **LEAN COMMUNICATION: PRINCIPI E TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE STRATEGICA**

**Durata: 16 ore**

**Date: 14 - 21/03/2017**

Le persone costituiscono il cuore e il fulcro del Sistema Toyota, oltre che la principale risorsa strategica di ogni organizzazione e spesso rappresentano il reale fattore critico nei processi del cambiamento e nell'adeguamento a nuove modalità produttive. Scopo del corso è quindi quello di **acquisire conoscenze e strumenti concreti per affinare in modo progressivo le proprie abilità comunicative** e la capacità di leggere e decodificare i comportamenti dell'interlocutore – **espressioni del viso, gestualità, posture del corpo** – al fine di raggiungere una maggiore efficacia nella gestione delle relazioni interpersonali, sia nel contesto aziendale (**management, gestione dei gruppi, vendita e gestione del cliente**) che nella vita privata.

## **GRAZIE PER IL RECLAMO! COME TRASFORMARE IL CLIENTE INSODDISFATTO IN CLIENTE FEDELE**

**Durata: 8 ore**

**Date: 15/03/2017**

Giornata di formazione dedicata a trasmettere le principali **tecniche per saper gestire in modo professionale ogni tipo di reclamo** per riconquistare la fiducia dei clienti e aumentare la loro fidelizzazione. Il corso è rivolto a titolari o dipendenti che gestiscono direttamente il rapporto con il cliente e/o il servizio di customer care.

## **ENERGY VALUE STREAM MAPPING: LA LEAN APPLICATA ALL'ENERGIA - EFFICIENZA ENERGETICA E RIDUZIONE DEI RELATIVI COSTI.**

**Durata: 24 ore**

**Date: 30/03/2017 - 6-13/04/2017**

Il corso di formazione di tre giornate tratta le tematiche legate all'**efficienza energetica** e alla riduzione dei relativi costi, soprattutto per le aziende energivore. L'obiettivo del corso consiste nel presentare ed addestrare all'utilizzo della tecnica **Energy Value Stream Mapping** intesa come strumento di **analisi del sistema produttivo dal punto di vista energetico (current state)** ed implementazione dei relativi interventi di miglioramento (future state) sia tecnici/tecnologici che organizzativi e gestionali.

***Sconto del 5% sul totale per l'iscrizione di due partecipanti e del 10% sul totale per l'iscrizione di tre partecipanti. Dalla quarta iscrizione aziendale contattare l'ufficio formazione.***

*Per ricevere la modulistica necessaria a completare la procedura d'iscrizione, indicare il corso di interesse, compilare la SCHEDA DI MANIFESTAZIONE INTERESSE e inviarla via fax: 0302304108 o email [segreteria.associati@apindustria.bs.it](mailto:segreteria.associati@apindustria.bs.it)*

### **SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

**AZIENDA** \_\_\_\_\_

**NOME E COGNOME** \_\_\_\_\_

**Tel.** \_\_\_\_\_ **Email** \_\_\_\_\_