

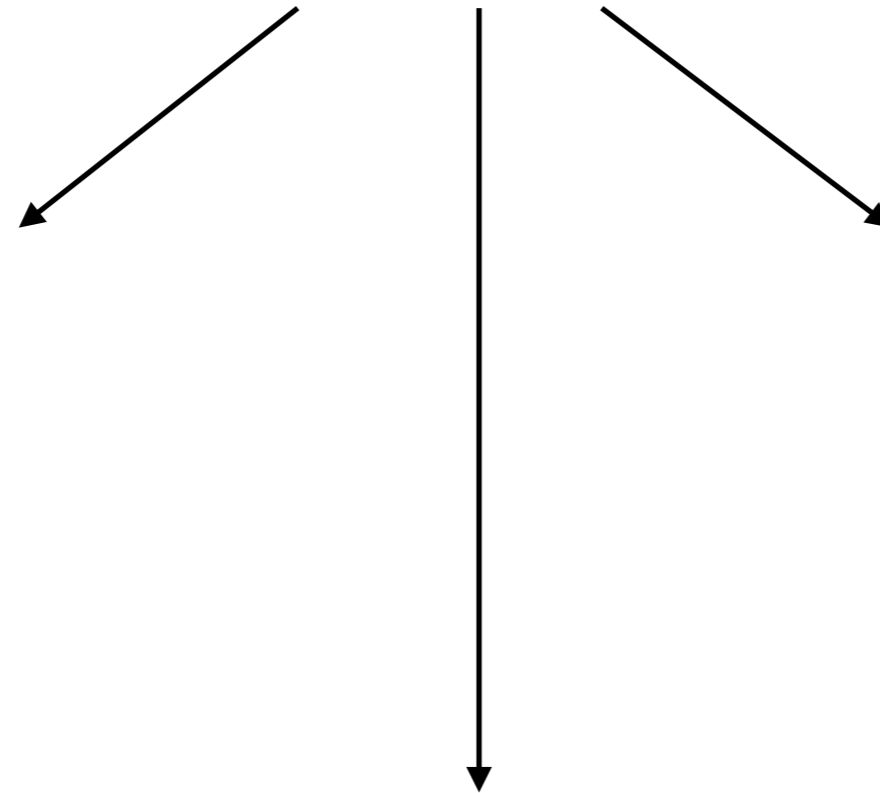
WORKSHOP

R.A.C.E. 4.0 - START

Progetto R.A.C.E.



ECONOMIA 4.0



TECNOLOGIA

ETICA

FOCALIZZAZIONE
SUL CLIENTE

Progetto R.A.C.E. OBIETTIVI

Migliorare il coinvolgimento del personale, dei clienti e dei fornitori per il raggiungimento degli obiettivi

Miglioramento dell'ambiente di lavoro

Migliorare l'esperienza del cliente dell'associazione in termini di soddisfazione delle esigenze, facilità di accesso a informazioni e servizi e piacevolezza del rapporto con l'organizzazione



CUSTOMER EXPERIENCE E LA CO-CREAZIONE DEI SERVIZI

DESTINATARI:

6 gruppi di lavoro

DURATA:

16 ore di formazione per ogni gruppo

ARGOMENTI:

Qual'è il valore dell'associazione e come lo trasmettiamo ai clienti?

Come possiamo migliorare la comunicazione e il lavoro di squadra?

Come possiamo migliorare l'esperienza dei clienti?



TEATRO D'IMPRESA

DESTINATARI:

6 gruppi di lavoro

DURATA:

1 giornata per ogni gruppo

ARGOMENTI:

Utilizzeremo tecniche che vengono dal mondo dell'**improvvisazione teatrale**, le quali aiutano a sviluppare prima di tutto la flessibilità mentale e la creatività, ma anche la capacità di ascolto, l'attenzione all'altro, la capacità di leggere e di adattarsi alle situazioni, il saper lavorare in gruppo, la gestione degli imprevisti che in questo modo non sempre vengono percepiti solo come ostacoli da superare, ma possono trasformarsi in spunti per un cambiamento talvolta anche originale.



TEATRO D'IMPRESA



SVILUPPO:

FASE 1) Lancio del percorso, definizione delle regole del gioco, "rottura del ghiaccio"

FASE 2) Esercizi e giochi teatrali per lavorare su: ascolto e la fiducia reciproci, attenzione all'altro gestione del conflitto, coesione del gruppo, team building e spirito di squadra, comunicazione, gestione degli imprevisti.

FASE 3) Follow Up... cosa ci portiamo a casa dall'esperienza?



CO-PROGETTIAMO L'ASSOCIAZIONE ED I SERVIZI

DESTINATARI:

1 gruppo di lavoro - coordinatori dei servizi

DURATA:

16 ore di formazione per ogni gruppo

ARGOMENTI:

Qual'è il nostro valore e che cosa ci chiede il nostro cliente?

Come possiamo soddisfare le esigenze dei clienti, rendere facile l'accesso ad informazioni e servizi, rendere piacevoli i rapporti?

Come cambia il contesto in cui opera l'associazione, come deve cambiare la nostra associazione?



RAFTING: LEADESHIP E TEAM



Motivazione



Leadership



Lavoro in Team



PRIMO: VIVERE L'ESPERIENZA

- 1) Osserviamo il fiume: terreno di avventura
- 2) L'equipaggiamento: strumenti operativi e per la sicurezza
- 3) Discesa in rafting – motivazione e focalizzazione sugli obiettivi
- 4) Guida del gommone – sperimentiamo la leadership
- 5) Guida del gommone – sperimentiamo il lavoro in Team



SECONDO: RILEGGERE L'ESPERIENZA

- 1) Analizziamo l'esperienza vissuta in fiume
- 2) Riviviamo e leggiamo comportamenti ed emozioni
- 3) Trasferimento l'esperienza dal "terreno di avventura" all'azienda.
- 4) Spunti di miglioramento?



Progetto R.A.C.E.

Febbraio		Marzo		Aprile		Maggio		Giugno	
1	G	1	G	1	D	1	M	1	V
2	V	2	V	2	L	2	M	2	S
3	S	3	S	3	M	3	G	3	D
4	D	4	D	4	M	4	V	4	L
5	L	5	L	5	G	5	S	5	M
6	M	6	M	6	V	6	D	6	M
7	M	7	M	7	S	7	L	7	G
8	G	8	G	8	D	8	M	8	V
9	V	9	V	9	L	9	M	9	S
10	S	10	S	10	M	10	G	10	D
11	D	11	D	11	M	11	V	11	L
12	L	12	L	12	G	12	S	12	M
13	M	13	M	13	V	13	D	13	M
14	M	14	M	14	S	14	L	14	G
15	G	15	G	15	D	15	M	15	V
16	V	16	V	16	L	16	M	16	S
17	S	17	S	17	M	17	G	17	D
18	D	18	D	18	M	18	V	18	L
19	L	19	L	19	G	19	S	19	M
20	M	20	M	20	V	20	D	20	M
21	M	21	M	21	S	21	L	21	G
22	G	22	G	22	D	22	M	22	V
23	V	23	V	23	L	23	M	23	S
24	S	24	S	24	M	24	G	24	D
25	D	25	D	25	M	25	V	25	L
26	L	26	L	26	G	26	S	26	M
27	M	27	M	27	V	27	D	27	M
28	M	28	M	28	S	28	L	28	G
		29	G	29	D	29	M	29	V
		30	V	30	L	30	M	30	S
		31	S			31	G		

PROGRAMMAZIONE CALENDARIO

Progetto R.A.C.E.

ED ORA... DOMANDE ED ASPETTATIVE?

