



Assologistica Cultura e Formazione

La soluzione smart, easy ed economica ai tuoi problemi di formazione
in logistica e supply chain management

VIDEO CORSO

A cura di



Come svolgere al meglio l'attività di Audit: comunicazione efficace, ascolto attivo e domande performanti

DOCENTE: Dr.ssa Elena Dominici



22 GIUGNO 2021 ore 9,00 – 18,00

IL LINK PER LA CONNESSIONE ONLINE VERRA' COMUNICATO ALL'INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA DEGLI ISCRITTI

OBIETTIVI

L'idea di questo corso nasce dalla considerazione che l'Audit, pur necessitando di competenze tecniche, è una attività di rapporto umano e comunicativo e, affinché riesca con successo, occorre che l'auditor sia in possesso di strumenti adatti. Obiettivo di questo corso è allenare l'auditor a cogliere gli aspetti della comunicazione, propria e altrui, necessari per rendere il processo di valutazione e di audit, efficace, funzionale e soprattutto utile. Verrà posta particolare attenzione all'ascolto attivo, all'osservazione della comunicazione non verbale e al porre domande corrette in relazione alla persona intervistata e all'obiettivo di audit da raggiungere, così come si valuteranno gli aspetti emozionali che l'auditor è importante riconosca e gestisca, così come già espresso nella Linea Guida ISO 19011. Tutto ciò per gestire al meglio le situazioni difficili che il ruolo richiede, in azienda, in riunione, sul campo e nelle comunicazioni telefoniche. La metodologia formativa prevista è di tipo pratico ed esperienziale e coinvolgerà attivamente i partecipanti, rendendoli protagonisti del processo di apprendimento. Si alterneranno momenti di teoria e momenti di pratica, lavori di gruppo ed individuali, confronto e scambio tra partecipanti e tra partecipanti e formatore.

PROGRAMMA

- **Ore 9.00**
Presentazione del Corso
- **Ore 9.15**
Caratteristiche per l'Auditor e per lo svolgimento delle interviste
- Gli elementi di comunicazione efficace
- Stili comunicativi e canali comunicativi
- I segnali comunicativi dell'altro ed i nostri
- La comunicazione ad imbuto



Ore 10.45 Coffee Break

- **Ore 11.00**
Caratteristiche per l'Auditor e per lo svolgimento delle interviste
- Domande Efficaci: per pilotare il miglioramento continuo
- Richiami alla Linea Guida ISO 19011
- Metodo dell'A.S.C.O.L.T.O.

- **Ore 12.00**
Gli Aspetti emozionali dell’Audit e dell’Auditor
- Contesti e fasi dell’Audit emozionalmente difficili: gestione degli stati emotivi, riconoscerli e gestirli
- **Ore 13,00 Pausa Pranzo**
- **Ore 14.00**
Gli aspetti emozionali dell’Audit e dell’Auditor
- Il meccanismo proiettivo: cos’è e come funziona
- **Ore 15.00**
La gestione del conflitto



Ore 16,15 Coffee Break

- **Ore 16.30**
Il miglioramento continuo: la prima azione da compiere
- **Ore 18.00**
Chiusura del Corso

DESTINATARI

Il corso si rivolge primariamente agli auditor, nonché agli esperti tecnici coinvolti nel processo di audit. Può rivelarsi utile anche ai responsabili e ai consulenti nell’ambito dei sistemi di gestione, che hanno rapporti con gli auditor

QUOTE

Il costo del Videocorso per i Non Soci è di 380 euro + IVA

Per i Soci Assogistica e Assogistica Cultura e Formazione come da condizioni previste

La quota comprende dispensa del corso e attestato di frequenza

SI PREGA DI VISIONARE IL REGOLAMENTO SU: WWW.ASSOLOGISTICACULTURAEFORMAZIONE.COM – SEZIONE CORSI

PER ISCRIZIONI: <https://culturaeformazione.assogistica.it/calendario-milano.html>

**Per diventare Soci Assogistica o Assogistica Cultura e Formazione
chiedere info : tel.02/6691567 - 02/6690319 email: culturaformazione@assogistica.it**