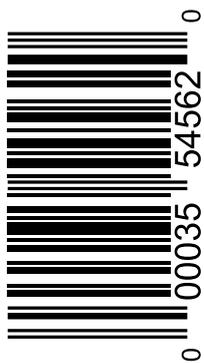




CFM CONSULTING ITALIA  
ELEVATE YOUR BUSINESS



*...in the work  
today.*

# JOURNEY

**NO.01**

**GENNAIO  
2024**

**(COPIA OMAGGIO)**



---

**SPECIALE  
FORMAZIONE**

**I VANTAGGI DELLA  
FORMAZIONE PER  
IL TUO RISTORANTE**

---



# CONTENTS

## **PAGE 3**

**I VANTAGGI DELLA  
FORMAZIONE PER  
IL TUO RISTORANTE**

---

## **PAGE 7**

**QUALE FORMAZIONE  
SCEGLIERE**

---

## **PAGE 10**

**COME FINANZIARE LA  
FORMAZIONE**

---

## **PAGE 14**

**ALCUNI DEI NOSTRI CORSI A  
CATALOGO PER IL SETTORE  
DELLA RISTORAZIONE**

---

---

# I VANTAGGI DELLA FORMAZIONE PER IL TUO RISTORANTE

---

Inizieremo con **una notizia curiosa**. Nei 120 giorni della stagione estiva appena trascorsa, gli alberghi di Riviera di Rimini servono a tavola qualcosa come 90 milioni di pasti.

All'apparenza sembra di essere davanti a una gigantesca cucina industriale, ad un fast food di proporzioni gigantesche.

Ma è solo apparenza. A fare i grandi numeri è la somma delle centinaia di alberghi che compongono l'offerta ricettiva della Riviera.

A cucinare i 90 milioni di pasti sono i tanti chef di questo o quell'albergo o le mitiche **arzdore\*** che con passione e antica sapienza ancora propongono agli ospiti i sapori tipici di questa terra.

Sono grandi numeri dietro i quali ci sono 2.400 diverse cucine impegnate a preparare i pasti per gli ospiti di ogni singolo albergo.

---

*\*L'Azdora o arzdora, regina del focolare romagnolo, era una vera colonna portante della famiglia e, non a caso, sfogliando il dizionario di dialetto romagnolo scopriamo che in italiano Azdora significa: "reggitrice, massaia, colei che presiede al governo della casa". La parola "reggitrice" richiama proprio questa funzione di sostegno.*

*L'uso comune voleva che l'Arzdor e l'Arzdora prendessero il nome dal loro impiego in famiglia. In casa, infatti, i contadini si ripartivano l'azienda domestica con i loro rispettivi titoli: il capofamiglia era l'Arzdor, ossia il reggitore, che, vertice della scala gerarchica, si occupava degli affari di casa e teneva il denaro. L'Arzdora era di solito la moglie del capofamiglia e doveva "accudire alla casa, preparare il vitto, attendere a tutti i lavori domestici necessari". Un' istituzione molto amata, di cui ancora si trovano tracce nell' immagine della donna romagnola di oggi. Dal punto di vista sociale e professionale le donne romagnole hanno tenuto e spesso percorso il passo dell' emancipazione. Alle lotte sociali dei secoli passati si accompagna oggi un gran numero di donne che gestiscono alberghi, ristoranti, aziende vitivinicole, commerciali ed artigianali con quella capacità ed autorevolezza tipiche dell' Azdora di una volta.*

Agli alberghi vanno poi aggiunti i ristoranti, le pizzerie, le tavole calde, i pub. **Niente di industriale, solo artigianato diffuso.** Diciamolo pure senza falsi pudori: sulla Riviera di Rimini sono stati capaci, da sempre, a prendere gli ospiti per la gola.

**Della celebrata tradizione di ospitalità e accoglienza ha sempre fatto parte il piacere di mettere l'ospite a tavola, di farlo mangiare bene, di farlo alzare sazio e soddisfatto.**

Spesso con una cucina semplice, espressione della tradizione gastronomica del territorio; a volte con un servizio essenziale, **ma non per questo disattento alle esigenze della persona.** Negli anni il turismo è cambiato, sono mutate le esigenze e le aspettative degli ospiti, si è affermata una moderna cultura del servizio a tavola.

Anche gli alberghi e i ristoranti della Riviera hanno recepito questi cambiamenti, hanno variato e arricchito i menù, hanno aggiornato le modalità del servizio. **Ed hanno fatto tutto questo secondo un metodo che li distingue: fedeltà alla tradizione di ospitalità e accoglienza, apertura a modalità nuove e moderne di realizzare quella tradizione.**

E tutto questo, anche e soprattutto, attraverso percorsi continui di formazione.



In genere, si pensa alla formazione come qualcosa da fare *"in job"* al momento dell'ingresso nell'organizzazione della propria struttura, di nuove unità lavorative. **E questo diventa assolutamente necessario ed essenziale...anche nelle fasi successive.**

Tuttavia, oltre alla formazione per i nuovi innesti nello staff. sarà importantissimo includere nei tuoi affari anche **la formazione continuativa** per il tuo ristorante, sia per la direzione che per l'intero personale.

**Dai importanza alla formazione per il tuo ristorante?** Se sì, siamo contenti e speriamo stia ottenendo ottimi risultati. Se invece la risposta è no, ti spingiamo a considerarla come uno strumento vitale per superare le sfide che si presentano nel vostro settore.

Ad ogni modo, ti presentiamo idee per **corsi di formazione** che permetteranno a te e al tuo staff di brillare. **Prendi nota!**



Intanto, ecco **due motivi** per cui dovresti scegliere la formazione:

- **Aumenta l'impegno verso la tua impresa.** Un ristorante che include questo tipo di attività nel suo bilancio e nella pianificazione otterrà poi gran coinvolgimento del personale e un miglioramento dei profitti. Tutto questo genera un effetto specchio, che fa sì che i dipendenti si identifichino maggiormente con l'impresa e siano così più motivati, dato che vengono tenuti in considerazione anche al di fuori delle attività quotidiane di lavoro.
- **Migliora il livello generale del ristorante.** Tutte le nuove conoscenze che lo staff acquisirà saranno uno stimolo per creare e applicare nuove soluzioni in tutte le aree dell'impresa. Uno chef con una formazione in alimentazione, potrà proporre piatti più equilibrati e salutari, per esempio. O un cameriere che ha frequentato un seminario di **cross-selling** potrà vendere i prodotti con maggiori risultati.

**Sono motivi rilevanti, no?** Adesso, che tipo di formazione possiamo offrire al tuo personale per poter rendere l'investimento efficiente?

I corsi di formazione progettati e erogati da **CFM Consulting Italia**, trattano tutte le **aree trasversali** e **verticali di business**. Sono erogati in **modalità presenziale** e **online** per soddisfare esigenze specifiche di aziende e collaboratori. Che l'obiettivo sia quello di partecipare ad un **corso a catalogo**, oppure di portare il **corso direttamente in azienda declinando il programma formativo in base alle proprie necessità**, la formazione **CFM Consulting Italia**, consente alle organizzazioni di individuare ed acquisire le competenze di cui hanno bisogno per adattarsi alle mutevoli evoluzioni del mercato.

---

# QUALE FORMAZIONE SCEGLIERE

---

Il partecipante è il **protagonista della propria crescita**: in base alle esigenze, può seguire percorsi individuali o in gruppo, partecipare a lezioni online in digital learning, in presenza face-to-face o combinarli assieme.

- **Formazione a catalogo interaziendale**

La formazione **interaziendale** a catalogo **CFM Consulting Italia** è la risposta ideale alle esigenze formative specifiche e individuali dei collaboratori, che potranno arricchirsi grazie al confronto e allo scambio di esperienze con colleghi di altre aziende.

I corsi **CFM Consulting Italia** consentono di sviluppare le competenze indispensabili al ruolo e di acquisire *best practice*, metodologie e strumenti utili per accrescere la propria professionalità.

Tutti i programmi formativi **CFM Consulting Italia** sono concepiti e progettati internamente da team di formatori e consulenti esperti. Ciò garantisce omogeneità di contenuti, a prescindere da sede, edizione o formatore.

L'offerta formativa è rinnovata ogni anno, per adattarsi al meglio ai bisogni delle aziende e delle persone.

Gli esperti **CFM Consulting Italia** progettano e realizzano moduli formativi utilizzando tutta la gamma delle soluzioni e delle tecnologie oggi disponibili.

- **Formazione a catalogo in azienda**

Una soluzione "*chiavi in mano*"! Con la Formazione a catalogo in azienda i nostri corsi sono realizzabili per un insieme di collaboratori, nelle date che preferisci.

La soluzione **a catalogo** in azienda prevede:

1. *Formazione presso la tua sede*
2. *La possibilità di formare sino a 15 collaboratori per sessione*
3. *Un formatore/trainer senior*
4. *La condivisione degli obiettivi e la definizione del contesto aziendale condotte per telefono direttamente con il formatore/trainer*
5. *L'insieme dei materiali d'aula in formato elettronico.*

- **Formazione su misura in azienda**

Soluzioni **uniche**, studiate appositamente per la tua organizzazione.

Per qualsiasi esigenza, abbiamo la soluzione più appropriata.

Analizziamo le tue esigenze e in funzione dei tuoi obiettivi, progettiamo insieme un percorso su misura: **personalizzato, innovativo, efficace.**

I plus della formazione su misura **CFM Consulting Italia:**

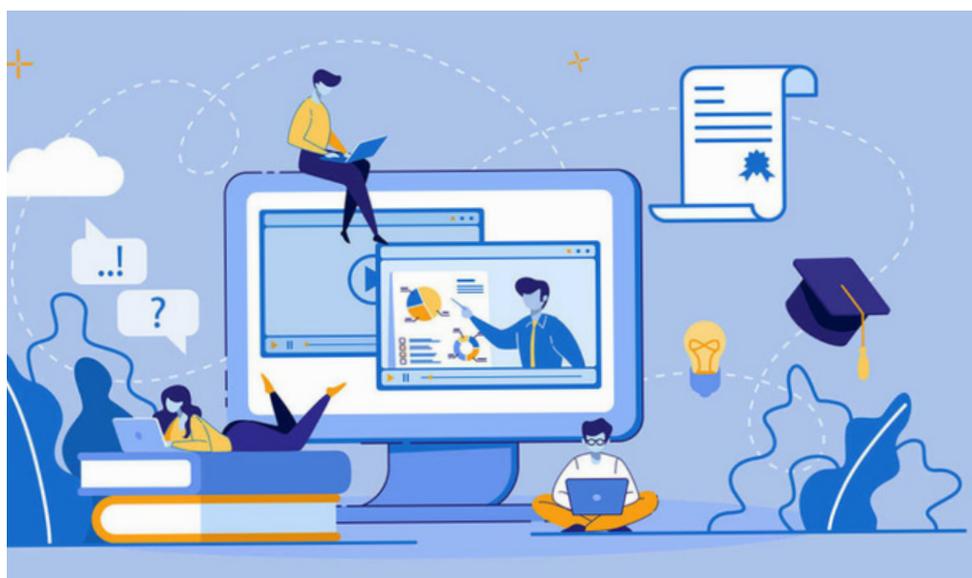
1. *Oltre 30 anni di esperienza. Ogni anno eroghiamo molti progetti **su misura** per i nostri clienti, dalle PMI ai grandi Gruppi, sia in Italia che all'estero.*
2. *Implementiamo il tuo progetto su misura supportandoti lungo tutto il processo: design, contenuti, pedagogia, gestione, comunicazione interna, ecc., mettendo a tua disposizione la nostra esperienza nello sviluppo delle competenze, dando la risposta giusta ad ogni esigenza.*

- **Digital Learning**

**Allenati, senza muoverti!** Il Digital Learning **CFM Consulting Italia** è un approccio formativo che, attraverso l'integrazione di molteplici modalità formative online (virtual classroom, webinar, coaching on line), strumenti (test, assessment...) e piattaforme web (Skype, Zoom, Google Meet e Teams), accompagna le aziende e le persone al raggiungimento dei propri obiettivi di sviluppo e al miglioramento delle performance.

Le nostre soluzioni sono studiate per: stimolare e coinvolgere i partecipanti, amplificare l'impatto dell'apprendimento potenziandone l'efficacia e facilitare l'applicazione on the job di quanto acquisito in aula.

I corsi online **CFM Consulting Italia** possono essere essere fruiti **solo in modalità sincrona**, al fine di poter favorire una interazione continua ed efficace con il formatore/trainer.



---

# COME FINANZIARE LA FORMAZIONE IN AZIENDA

---

La **formazione finanziata** è il metodo attraverso il quale il **Ministero del lavoro** si impegna a sostenere la formazione continua dei dipendenti delle aziende che operano in Italia.

Per accedere a queste attività specialistiche, ogni azienda è tenuta a versare una certa quota dei contributi **INPS** per finanziare la formazione del proprio personale dipendente.

Le somme di denaro in questione verranno poi utilizzate dal **fondo paritetico interprofessionale** selezionato per avviare percorsi di sviluppo delle competenze dei lavoratori. Tutto ciò, come conseguenza, porta anche a un aumento della competitività sul mercato dell'azienda.

**È importante precisare che la formazione finanziata non comporta alcun costo aggiuntivo per chi la richiede.** Se un'azienda decide di usufruire di questo servizio, **al fondo scelto andrà lo 0,30% della retribuzione lorda dei dipendenti** per promuovere la loro crescita professionale.

Oltre ai fondi paritetici, molte regioni offrono incentivi e finanziamenti per la formazione professionale delle aziende.

Senza alcun margine di incertezza, possiamo affermare che i **principali benefici legati alla formazione** continua e specialistica dei dipendenti sono:

- *L'aumento della qualità del lavoro svolto dai dipendenti.*
- *La riduzione degli errori legati alla mancanza di conoscenze e competenze.*
- *Il miglioramento generale della soddisfazione sul luogo di lavoro.*

Di seguito alcuni approfondimenti:

- **Come si ottiene l'accesso ai fondi paritetici interprofessionali?**

Per accedere ai fondi destinati alla formazione del personale dipendente, è necessario che l'azienda aderisca a un ente paritetico presentando la richiesta di finanziamento. L'adesione a un ente non richiede alcun costo, è gratuita.

- **Quali caratteristiche deve rispettare il piano formativo?**

Ogni fondo ha le sue caratteristiche. Per questo motivo, la redazione e la rendicontazione del piano formativo dovrà seguire le indicazioni specifiche dell'ente al quale l'azienda sceglie di aderire.

Generalmente, ogni piano formativo deve contenere i seguenti dettagli:

- 1. la/le attività a cui l'azienda vuole prendere parte;*
- 2. un elenco dettagliato degli obiettivi formativi che si intendono raggiungere;*
- 3. i dipendenti che parteciperanno ai corsi;*
- 4. i relativi costi.*

- **Come intercettare le esigenze formative del personale?**

Conoscere le esigenze dei propri dipendenti consente all'azienda di garantire un ambiente lavorativo accogliente. Quando si tratta di formazione professionale, l'analisi delle valutazioni e dei feedback dei dipendenti è fondamentale. Oltre a questo, una continua analisi del mercato permette di individuare tempestivamente le nuove competenze richieste.

## • Qual è il valore aggiunto che CFM Consulting Italia può dare?

Penseremo noi, insieme ai ns. partners, a tutti gli aspetti burocratici: istruzione della pratica, presentazione della domanda, definizione del progetto, gestione del finanziamento e rendicontazione del finanziamento ricevuto.

- 1. Aiuteremo l'impresa a scegliere solo le opportunità migliori e più coerenti con i propri fabbisogni e con le proprie specifiche necessità.*
- 2. Grazie alla nostra capacità di progettare interventi appropriati e coerenti con le politiche dei diversi Fondi Interprofessionali, aumentiamo le probabilità dell'azienda di vedere approvate le richieste di finanziamento*
- 3. Offriamo una formazione di straordinaria qualità! I nostri percorsi sono stati pensati e progettati con particolare attenzione e siamo pronti a soddisfare tutte le richieste, anche le più specifiche.*
- 4. Offriamo un'assistenza di qualità alle imprese. Siamo sempre disponibili a rispondere a domande e fornire risposte alle diverse e specifiche problematiche.*
- 5. Siamo esperti nella gestione del Conto Formazione, consentiamo di programmare e sviluppare un uso intelligente del Conto Formazione.*
- 6. Disponiamo - oltre che di formazione tradizionale in aula - anche di percorsi di formazione in modalità e-learning e interventi di coaching (individuali e di gruppo).*



- **Ecco una lista dei fondi paritetici interprofessionali attualmente operativi:**

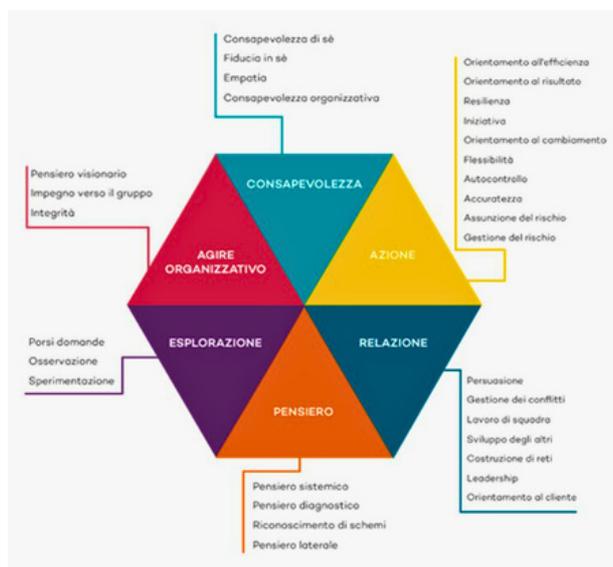
1. **FAPI:** fondo costituito al fine di promuovere lo sviluppo della formazione continua nelle PMI;
2. **FBA:** fondo per la formazione continua del credito e delle assicurazioni;
3. **FONARCOM:** fondo che finanzia la formazione continua dei lavoratori e dei dirigenti delle imprese italiane;
4. **FONCOOP:** fondo per la formazione continua all'interno delle imprese cooperative;
5. **FONDARTIGIANATO:** fondo per i lavoratori delle imprese artigiane;
6. **FONDER:** fondo per la formazione continua negli istituti religiosi e nelle imprese di ispirazione religiosa;
7. **FONDIMPRESA:** fondo per i lavoratori delle imprese industriali;
8. **FONDIR:** fondo che finanzia e promuove la formazione continua dei dirigenti;
9. **FONDIRIGENTI:** fondo per la formazione continua dei dirigenti;
10. **FONDITALIA:** fondo che finanzia la formazione continua dei lavoratori di micro, piccole, medie e grandi imprese;
11. **FONDO CONOSCENZA:** fondo per la formazione continua dei lavoratori del settore pubblico e privato;
12. **FONDO DIRIGENTI PMI:** fondo per i dirigenti delle PMI industriali;
13. **FONDOLAVORO:** fondo per la formazione professionale degli operai dipendenti del settore privato;
14. **FONDOPROFESSIONI:** fondo per la formazione continua negli studi professionali e nelle aziende collegate;
15. **FONSERVIZI:** fondo per la formazione nei servizi pubblici industriali;
16. **FONTER:** fondo per la formazione continua nel settore terziario;
17. **FOR.AGRI:** fondo per la formazione continua in agricoltura;
18. **FORMAZIENDA:** fondo per la formazione continua nel comparto del commercio, del turismo, dei servizi, delle professioni e delle piccole e medie imprese;
19. **FORTE:** fondo per la formazione continua dei dipendenti delle imprese che operano nel settore terziario.

---

# ALCUNI DEI NOSTRI CORSI A CATALOGO PER IL SETTORE DELLA RISTORAZIONE

---

## *Competenze trasversali (Soft Skill)*



### **Le soft skill sono le nuove hard skill.**

In un mondo del lavoro che cambia a una velocità mai registrata prima, stravolgendo modelli, procedure e strumenti, ciò che diventa essenziale acquisire per potersi adattare e affrontare col giusto piglio ogni novità, più che le competenze strettamente tecniche (hard skill) soggette alla rapida evoluzione dell'innovazione tecnologica, sono le competenze trasversali (soft skill).

È infatti grazie alle competenze trasversali che diventa possibile maturare resilienza e al tempo stesso cogliere tutte le opportunità che i grandi cambiamenti portano con sé.

Ma andiamo per ordine e cerchiamo di capire con precisione cosa sono le competenze trasversali. Il Cambridge Dictionary definisce le competenze trasversali, in inglese soft skill, come la capacità delle persone di comunicare tra loro e lavorare bene insieme. **Possiamo dire dunque che le competenze trasversali sono quelle abilità personali e interpersonali che determinano il modo in cui ci si relaziona con gli altri, in cui si lavora e in generale in cui si affrontano le situazioni.**

Sono tratti caratteriali, atteggiamenti, approcci non legati a conoscenze tecniche, ma che più propriamente fanno parte della persona e possono emergere nelle più svariate situazioni.

Alcuni più comuni esempi di competenze trasversali sono: **comunicazione efficace, problem solving, pensiero creativo**, attitudine alla **leadership**, capacità di **lavorare in gruppo**, abilità nella **gestione del tempo**.

Come abbiamo già detto all'inizio, in un momento in cui sul posto di lavoro è richiesta una grande capacità di adattamento, propensione ad accogliere con positività le novità di ogni tipo, abilità di comunicazione anche attraverso le nuove modalità di collaborazione digitale, gestione dello stress (perché ogni cambiamento, in ogni caso, provoca una certa dose di stress), è chiaro che chi è già ben equipaggiato di competenze trasversali si troverà ad affrontare una strada meno erta, anche e soprattutto, nella crescita della propria carriera.

Sebbene le competenze trasversali siano degli attributi personali che riguardano il modo in cui si lavora e si interagisce con gli altri e non sono quindi conoscenze tecniche acquisite studiando o facendo apprendistato, tuttavia è possibile impararle o raffinarle. Esistono infatti percorsi formativi che hanno proprio l'obiettivo di sviluppare le soft skill.

---

# TEAMBUILDING

## COD. 001

---

### OBIETTIVI

- Sviluppare e favorire lo spirito di squadra e di collaborazione, valorizzando la professionalità e la diversità dei singoli, scoprendo le opportunità connesse al confronto e alla condivisione;
- Favorire la conoscenza e la costruzione di relazioni di fiducia tra i partecipanti, così da sviluppare senso di appartenenza al team;
- Sviluppare una puntuale capacità di lavorare in modo efficace ed efficiente in squadra, che esalti il valore della propria e dell'altrui professionalità, e responsabilizzi l'intero gruppo verso il raggiungimento di obiettivi di performance e di profitto sempre più elevati;
- Favorire l'integrazione tra i gruppi in un contesto competitivo che valorizzi le differenze nell'ottica di trasferire nella propria realtà quotidiana quanto sperimentato.

### ARGOMENTI TRATTATI

#### **Da gruppo a team:**

- 1. Passare dall'essere un gruppo a essere un team*
- 2. Evoluzione del lavoro nei contesti organizzati*

## **Condizioni per creare un team di successo:**

- 1. Elementi fondamentali per costruire e garantire il funzionamento di un gruppo di lavoro*
- 2. Importanza dell'obiettivo nel team: come strutturarlo per facilitarne la condivisione*
- 3. Oltre l'obiettivo: distribuzione delle attività, tempi e coordinamento*
- 4. Sviluppare un coordinamento produttivo nel proprio gruppo di lavoro*
- 5. Definizione condivisa dei metodi di lavoro*
- 6. Modelli di comunicazione interna ed esterna al team*
- 7. La gestione del tempo collettivo*

## **Sviluppare un team ad elevate performance:**

- Il ruolo del manager*
- Caratteristiche personali e stili comunicativi del manager per condurre un gruppo di lavoro*
- Caratteristiche personali dei collaboratori e stili di coordinamento*
- La delega per incentivare le condizioni di sviluppo del gruppo di lavoro: far crescere i collaboratori, rafforzare lo spirito di squadra, raggiungere gli obiettivi*
- Comunicazione e gestione del feedback all'interno del team*
- Dinamiche interpersonali e reti di comunicazione*

## **Il team eccellente:**

- Responsabilità del manager nel percorso di sviluppo del team*
- Azioni di coaching per consolidare la performance del team*

## **Esercitazioni e Role playing**

## **DESTINATARI**

*Dirigenti, manager e quadri aziendali, team leader e project manager.*

*In generale il corso è rivolto a tutti coloro che gestiscono dei gruppi di lavoro.*

## **DURATA**

*Una giornata e mezza. Per un totale di **12** ore.*

- *ore 9,00 - 13,00 / 14 - 18 (prima giornata)*
- *ore 9,00 - 13,00 (seconda giornata)*

## **QUOTA DI ISCRIZIONE INDIVIDUALE**

*Euro **500,00***

## **QUOTA DI ISCRIZIONE GRUPPO - (FORMAZIONE A CATALOGO IN AZIENDA)**

*Euro **1.800,00** (fino a 15 partecipanti)*

- *Viaggio, vitto e alloggio, del formatore/trainer, a carico dell'azienda cliente.*
- *Sala per la formazione (munita di schermo per proiezione, proiettore e casse audio), a carico dell'azienda cliente.*

---

# LA GESTIONE DEI COLLABORATORI

## COD. 002

---

### OBIETTIVI

Ogni manager ha la responsabilità di mettere propri i collaboratori in condizione di operare al meglio, supportandoli nello sviluppare le giuste competenze e comprendere pienamente le esigenze aziendali.

Il corso, dall'impostazione laboratoriale altamente interattiva, aiuta a maturare una maggiore consapevolezza in merito al proprio stile di management e a sviluppare competenze relative alla gestione di una relazione efficace con i collaboratori. Pertanto gli obiettivi specifici sono relativi a:

- Comprendere appieno il proprio ruolo di manager
- Acquisire una corretta lettura delle dinamiche motivazionali
- Consolidare le tecniche di comunicazione e gestione.

### ARGOMENTI TRATTATI

#### **Capo, Manager, Leader: le componenti base dell'influenza gerarchica in azienda**

- 1. Ruolo manageriale: tra responsabilità formale e leadership sostanziale*
- 2. Le fonti dell'autorità nell'ambiente organizzativo: struttura e processi*
- 3. Le fonti dell'autorevolezza: le relazioni tra clima e cultura organizzativa*

## **La motivazione: un fenomeno complesso**

- 1. Cosa intende per motivazione*
- 2. I diversi tipi di motivazione*
- 3. Adeguatezza delle motivazioni in relazione con il ruolo assegnato*

## **Comunicazione, stili relazionali e stili manageriali**

- 1. La comunicazione in azienda: perché essere assertivi*
- 2. Cos'è uno stile relazionale*
- 3. Dagli stili relazionali agli stili manageriali*
- 4. Definire una mappa degli stili relazionali dei propri collaboratori*

## **Performance management: come gestirli correttamente l'assegnazione di attività ed obiettivi**

- 1. Differenza tra compiti e risultati*
- 2. Come assegnare correttamente*
- 3. Come monitorare e supportare*
- 4. La delega: un approccio pratico*

## **Elaborazione di un piano d'azione**

- 1. Analizzare e diagnosticare la qualità della performance dei propri collaboratori*
- 2. Individuare aree forti, aree da potenziare, aree da migliorare*
- 3. Individuare le azioni manageriali necessarie*
- 4. Stabilire un piano d'azione*

## **Esercitazioni e Role playing**

## **DESTINATARI**

*Dirigenti, manager e quadri aziendali, team leader e project manager.*

*In generale il corso è rivolto a tutti coloro che gestiscono dei gruppi di lavoro.*

## **DURATA**

*Una giornata e mezza. Per un totale di **12** ore.*

- *ore 9,00 - 13,00 / 14 - 18 (prima giornata)*
- *ore 9,00 - 13,00 (seconda giornata)*

## **QUOTA DI ISCRIZIONE INDIVIDUALE**

*Euro **500,00***

## **QUOTA DI ISCRIZIONE GRUPPO - (FORMAZIONE A CATALOGO IN AZIENDA)**

*Euro **1.800,00** (fino a 15 partecipanti)*

- *Viaggio, vitto e alloggio, del formatore/trainer, a carico dell'azienda cliente.*
- *Sala per la formazione (munita di schermo per proiezione, proiettore e casse audio), a carico dell'azienda cliente.*

---

# I QUATTRO RUOLI ESSENZIALI DELLA LEADERSHIP COD. 003

---

## OBIETTIVI

Il mondo sta cambiando ad una velocità senza precedenti. Ogni giorno, i leader prendono innumerevoli decisioni e affrontano problemi che non hanno mai incontrato prima. Quello che funzionava ieri, potrebbe non funzionare più da un momento all'altro. La velocità è senza sosta, la posta in gioco alta e le ricompense sono eccellenti solo per coloro che riescono a guidare i propri team a raggiungere risultati straordinari. In che modo i leader possono essere un passo avanti agli altri, distinguendo se stessi ed il proprio team in un contesto di rapido cambiamento? Ci sono 4 ruoli che i leader possono interpretare e che sono altamente predittivi del successo. Li chiamiamo essenziali perché, se i leader gestiscono se stessi ed i loro team in allineamento con questi ruoli, pongono le basi per una leadership efficace.

Pertanto gli obiettivi specifici sono relativi a:

1. Fornire il giusto mindset e le competenze richieste per avere successo e raggiungere un livello superiore di risultati nei prossimi 5 anni e oltre
2. Sviluppare leader che padroneggino le capacità di pensare in grande ed adattarsi velocemente, tradurre la strategia in un lavoro che abbia significato, essere coach per guidare le persone verso performance eccellenti.

## **ARGOMENTI TRATTATI**

### **Essere leader oggi**

- 1. Le sfide della leadership oggi*
- 2. Nuove aspettative, nuovi mindset e nuovi comportamenti*
- 3. I driver del coinvolgimento per ottenere l'engagement dei collaboratori*

### **Ispirare fiducia**

- 1. Il carattere e la competenza del leader per creare fiducia*
- 2. I 4 pilastri della credibilità: leadership della fiducia come competenza*
- 3. Come aumentare la propria credibilità*
- 4. Capire come creare intenzionalmente una cultura della fiducia.*

### **Creare una vision**

- 1. Coinvolgere le persone del proprio team in un lavoro che abbia valore e significato*
- 2. Vision, mission e strategia: come creare un collegamento strategico con le esigenze di tutti gli attori coinvolti in azienda*
- 3. Creare la vision del team: come andare oltre una visione operativa e funzionale guidando il team verso un contributo significativo e di valore*

### **Allenare il potenziale**

- Un nuovo mindset: un leader efficace crea altri leader*
- Identificare il potenziale nei propri collaboratori*
- Costruire e sviluppare le capacità di ognuno*
- Come usare al meglio il metodo del feedback*
- Il metodo del coaching: le 5 fasi per costruire uno sviluppo sostenibile*

### **Esercitazioni e Role playing**

## **DESTINATARI**

Dirigenti, manager e quadri aziendali, team leader e project manager.

In generale il corso è rivolto a tutti coloro che gestiscono dei gruppi di lavoro.

## **DURATA**

*Una giornata e mezza. Per un totale di **12** ore.*

- *ore 9,00 - 13,00 / 14 - 18 (prima giornata)*
- *ore 9,00 - 13,00 (seconda giornata)*

## **QUOTA DI ISCRIZIONE INDIVIDUALE**

*Euro **500,00***

## **QUOTA DI ISCRIZIONE GRUPPO - (FORMAZIONE A CATALOGO IN AZIENDA)**

*Euro **1.800,00** (fino a 15 partecipanti)*

- *Viaggio, vitto e alloggio, del formatore/trainer, a carico dell'azienda cliente.*
- *Sala per la formazione (munita di schermo per proiezione, proiettore e casse audio), a carico dell'azienda cliente.*

---

# CAMERIERE O VENDITORE?

## COD. 004

---

### OBIETTIVI

L'empatia è un'arma in più formidabile per chi lavora a contatto con i clienti. Ma il personale di sala che fa davvero la differenza è quello dotato di capacità commerciali.

C'è il cameriere che accoglie il cliente, presenta le preparazioni, serve l'ospite al tavolo, porta il conto: il vecchio concetto del cameriere di sala si completa in queste semplici, poche azioni operative, quasi meccaniche.

Poi vi è qualche cameriere che in più sorride agli ospiti, li riconosce e li chiama per cognome; altri hanno maggiori conoscenze e competenze.

C'è poi chi genera simpatia perché è capace di instaurare un rapporto empatico con i clienti. Sono camerieri che non si accontentano di essere semplici dipendenti, e quindi di svolgere il proprio lavoro in maniera magari anche impeccabile ma nulla di più. Queste persone diventano risorse di valore per il ristorante, perché oltre a svolgere le mansioni assegnate si sentono e sono parte attiva dell'azienda.

**Oltre alle competenze e alle capacità empatiche, il cameriere che può segnare la svolta per ogni azienda ristorativa - dalla più semplice trattoria al grande ristorante stellato - è il "cameriere venditore".**

Si tratta di colui che è sempre in prima fila, a cui piace il contatto diretto con il cliente e, soprattutto, è in grado di dosare per ogni cliente simpatia e dialogo, presenza e riservatezza, presentazioni e stimolo all'acquisto.

Questo cameriere è in grado di capire esattamente come entrare in sintonia perfetta con i gusti e i desideri dei clienti, ben sapendo che ogni ospite è continuamente alla ricerca di un'offerta a lui dedicata.

**Mescola empatia, percezione, professionalità e capacità commerciale.**

La "*brutta notizia*" è che trovare camerieri con queste capacità è talvolta complicato. Sono pochi i camerieri che conoscono le tecniche di vendita e sono in grado di trasformare un contatto di pochi minuti in una vendita immediata.

La "*buona notizia*" è che è possibile far diventare il cameriere anche un abile venditore, attraverso la giusta formazione.

L'obiettivo di questo corso, è quello di rendere i tuoi collaboratori autonomi, responsabili, efficaci ed efficienti...ed abili venditori, in modo da offrire ai clienti non un semplice pasto, ma una vera e propria esperienza positiva.

Solo in questo modo riuscirai a:

1. Incrementare il livello di soddisfazione dei tuoi clienti
2. Aumentare la loro frequenza nel tuo locale
3. Aumentare la loro spesa media e di conseguenza il tuo fatturato.

## **ARGOMENTI TRATTATI**

### **Applicare le regole di base di una buona comunicazione**

- 1. Ostacoli nella comunicazione*
- 2. Forme della comunicazione*
- 3. Capire e farsi capire*
- 4. Empatia e ascolto*

### **Padroneggiare gli strumenti di dialogo con il cliente**

- 1. Tecniche di intervista*
- 2. Arte del silenzio*
- 3. Metodi per riformulare la domanda o il concetto*
- 4. Scelta delle parole*
- 5. Cross-selling e Up-selling*
- 6. L'atteggiamento giusto per ottenere risultati*

### **Neuroscienze e vendita**

- 1. Come funziona il cervello nel processo di vendita e di acquisto*
- 2. Il processo decisionale: razionalità e emozioni*
- 3. Neuroscienze del desiderio: come si stimola la voglia di acquistare*
- 4. I bias cognitivi*
- 5. Tecniche di persuasione*

### **Esercitazioni e Role playing**

## **DESTINATARI**

Camerieri e chi si occupa di accoglienza al ristorante.

## **DURATA**

*Una giornata e mezza. Per un totale di 12 ore.*

- *ore 9,00 - 13,00 / 14 - 18 (prima giornata)*
- *ore 9,00 - 13,00 (seconda giornata)*

## **QUOTA DI ISCRIZIONE INDIVIDUALE**

*Euro **500,00***

## **QUOTA DI ISCRIZIONE GRUPPO - (FORMAZIONE A CATALOGO IN AZIENDA)**

*Euro **1.800,00** (fino a 15 partecipanti)*

- *Viaggio, vitto e alloggio, del formatore/trainer, a carico dell'azienda cliente.*
- *Sala per la formazione (munita di schermo per proiezione, proiettore e casse audio), a carico dell'azienda cliente.*

# *Competenze tecniche*

## *(Hard Skill)*

---

Quando parliamo di **hard skills** (letteralmente “competenze dure”) ci riferiamo alle competenze tecniche fondamentali per lo svolgimento di un determinato lavoro.

È fondamentale che queste attività siano non solo apprese, ma anche dimostrabili e valutabili.

Ogni lavoro ha le sue hard skills più importanti, non esiste un “hard skill universale”. Sicuramente, essendo nell’era del digitale, competenze acquisite in ambito informatico possono risultare sempre molto apprezzate. Anche conoscere almeno una lingua straniera può aprire molte porte nel mondo del lavoro.

### **Qual è la differenza tra soft e hard skill?**

Se le hard skills sono le conoscenze e le competenze “tecniche”, le soft skills (letteralmente le “competenze morbide”) riguardano invece le proprie abilità sociali e interpersonali. Vengono anche definite “competenze trasversali” e sono di natura personale.

**Nelle pagine che seguono, vi presentiamo alcuni dei nostri corsi a catalogo che puntano al potenziamento delle hard Skill nel settore della ristorazione.**

---

# FOOD COST & MENU ENGINEERING

## COD. 005

---

### OBIETTIVI

Per una gestione ottimale del proprio locale è fondamentale la conoscenza e l'applicazione di due best practice organizzative: il calcolo del **food cost** ed il **menu engineering**.

Di cosa si tratta?

Con **food cost** (letteralmente, costo del cibo) si fa riferimento al rapporto fra il costo delle materie prime ed il prezzo stabilito per la vendita di un determinato piatto al fine di ottenere un utile.

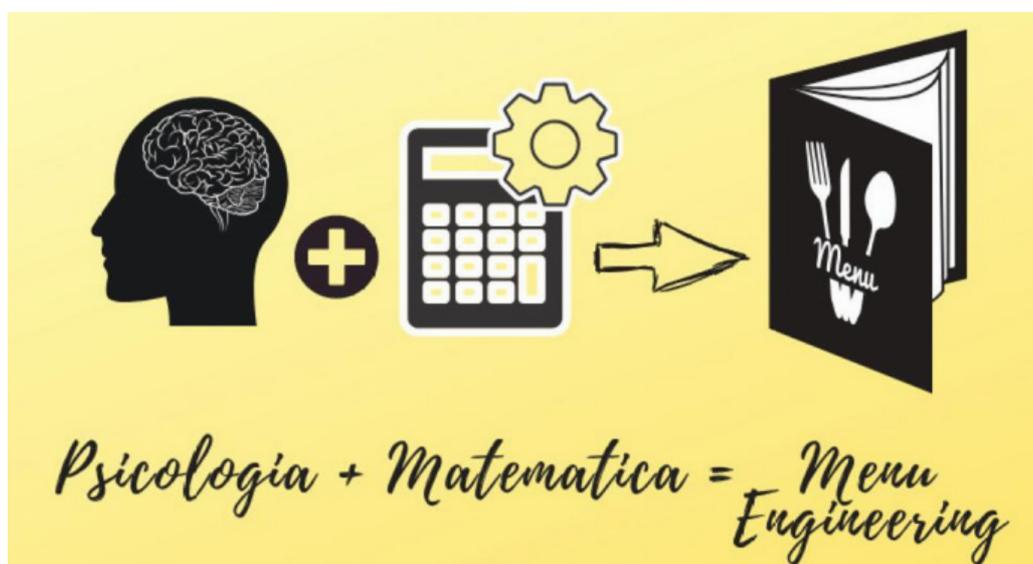
Il **menu engineering** ("ingegnerizzazione del menù") si riferisce invece ad una tecnica per la costruzione del menu più efficace per promuovere la vendita dei piatti a più alto margine.

Il corso affianca allo studio teorico un'importante fase pratica, con esercitazioni sui temi come il calcolo del food cost e del break-even-point, la realizzazione a 360° di un menù.

## **ARGOMENTI TRATTATI**

1. *La ristorazione oggi*
2. *I segreti per la migliore gestione del tuo ristorante*
3. *Che tipo di ristoratore sei?*
4. *Analisi S.W.O.T.*
5. *Il Food cost*
6. *Ricavi - prezzo di vendita*
7. *Scarto delle merci*
8. *L'impostazione di un foglio di calcolo in funzione del food cost*
9. *Il beverage cost e come applicarlo*
10. *Controllo di gestione*
11. *Margine di contribuzione/Break even point - Punto di pareggio*
12. *Costi principali*
13. *Menu Engineering*
14. *Menu Engineering - Classificazione dei piatti*

## **Esercitazioni**



## **DESTINATARI**

*Tutti coloro che desiderano imparare come si calcola il giusto prezzo di vendita e come, conoscere le tecniche di gestione e sprechi.*

## **DURATA**

*Una giornata e mezza. Per un totale di **12** ore.*

- *ore 9,00 - 13,00 / 14 - 18 (prima giornata)*
- *ore 9,00 - 13,00 (seconda giornata)*

## **QUOTA DI ISCRIZIONE INDIVIDUALE**

*Euro **500,00***

## **QUOTA DI ISCRIZIONE GRUPPO - (FORMAZIONE A CATALOGO IN AZIENDA)**

*Euro **1.800,00** (fino a 15 partecipanti)*

- *Viaggio, vitto e alloggio, dei formatori/trainers, a carico dell'azienda cliente.*
- *Sala per la formazione (munita di schermo per proiezione, proiettore e casse audio), a carico dell'azienda cliente.*

## **FACULTY**

***Felice Oteri*** - *Laurea in Scienze Pedagogiche, Consulente di Direzione, Formatore Senior, Facilitatore e Coach.*

***Marco Antonino Falletta*** - *Laurea in Scienze del Turismo, Direttore Eolian Milazzo Hotel, Formatore Senior in Revenue Management Alberghiero e della Ristorazione, Sommelier.*

---

# CORSO BASE IN F&B MANAGEMENT

## COD. 006

---

### OBIETTIVI

**Food and Beverage** è una sigla che comprende al suo interno un intero universo professionale, con il significato letterale di Cibo e Bevande: si riferisce all'intera industria che somministra, appunto, pietanze e drink.

Il corso base in **Food & Beverage Management** è un connubio tra la conoscenza del prodotto, della cucina e delle competenze gestionali e tecniche che oggi sono necessarie per guidare con profitto le aziende dell'ospitalità.

L'una senza l'altra rendono incompleto il profilo di un manager all'interno di un business complesso come questo.

Il corso è aggiornato con le recenti novità in tema di Food & Beverage Management.

L'obiettivo è quello di formare personale che voglia operare con elevate capacità e competenze, o aiutare il proprio percorso di carriera nel Food & Beverage Management.

## **ARGOMENTI TRATTATI**

- 1. La ristorazione oggi*
- 2. I segreti per la migliore gestione del tuo ristorante*
- 3. Che tipo di ristoratore sei?*
- 4. Analisi S.W.O.T.*
- 5. Il ruolo del F&B Manager*
- 6. Giornata tipo*
- 7. Attività lavorative, compiti, competenze*
- 8. Fasi del management: pianificare, organizzare, controllare, valutare*
- 9. Definizione di budget*
- 10. Gestione degli acquisti*
- 11. Gestione magazzino e cantina*
- 12. Il controllo di produzione e servizio*
- 13. Valutazione dei risultati*

## **Esercitazioni**



## **DESTINATARI**

*Camerieri, Maitre, Bar Manager, Chef, Sommelier e chiunque aspiri a diventare un Food & Beverage Manager*

## **DURATA**

*Una giornata e mezza. Per un totale di **12** ore.*

- *ore 9,00 - 13,00 / 14 - 18 (prima giornata)*
- *ore 9,00 - 13,00 (seconda giornata)*

## **QUOTA DI ISCRIZIONE INDIVIDUALE**

*Euro **500,00***

## **QUOTA DI ISCRIZIONE GRUPPO - (FORMAZIONE A CATALOGO IN AZIENDA)**

*Euro **1.800,00** (fino a 15 partecipanti)*

- *Viaggio, vitto e alloggio, dei formatori/trainers, a carico dell'azienda cliente.*
- *Sala per la formazione (munita di schermo per proiezione, proiettore e casse audio), a carico dell'azienda cliente.*

---

# RESTAURANT REVENUE MANAGEMENT: COME GENERARE PROFITTI AL RISTORANTE COD. 007

---

## OBIETTIVI

Il **Revenue Management**, ottimizza al massimo i ricavi del tuo ristorante in modo intelligente.

Il Revenue management, detto anche YELD management è nato negli anni 70 in USA per la vendita dei biglietti aerei. Bisognava cercare di ottimizzare i posti a sedere, vendendo e tirando fuori più soldi da ogni sedile.

**Il concetto era (ed è): vendere al cliente giusto, al momento giusto, al prezzo giusto.**

Questo principio negli anni si è applicato anche al settore alberghiero, passando da tariffe fisse (bassa, media e alta stagione) a tariffe dinamiche.

La stessa camera, può avere 10 prezzi che cambiano:

- in funzione del periodo,
- in funzione della domanda in quel periodo,
- in funzione dell'occupazione che sta aumentando, quindi, se si stanno vendendo molte camere, aumenterà di conseguenza anche il prezzo.

Poi se negli ultimi due giorni sono rimaste delle camere ancora libere parte il last minute, con un prezzo ridotto, oppure con uno sconto o ancora con un upgrade particolare per cercare di vendere ogni camera.

Nella ristorazione, il revenue management, si è incominciato ad applicarla negli Stati Uniti a fine anni 80.

**Perché anche nella ristorazione ogni sedia vuota è un mancato guadagno.**

Chiaramente a monte bisogna lavorare profondamente sul food cost, quindi conoscere bene i costi, prima di dire che bisogna riempire per forza tutte le sedie. **Ma come funziona?**

Partiamo subito dal principio sbagliato che un ristorante, un bar, una pizzeria, ecc. sono aziende che hanno merce da vendere e che più ne vendono più guadagnano.

In genere questo accade con le aziende commerciali perché guadagnano sulla differenza tra il costo d'acquisto e il prezzo di vendita. Maggiore è il numero di pezzi venduti maggiore è il guadagno.

Invece nella nel Food & Beverage vi è alla base una trasformazione della merce, i piatti si cucinano, i cocktail si preparano.

Inoltre in questo settore sappiamo benissimo che si va oltre la vendita di beni e servizi. **Si vende un'esperienza.**

L'obiettivo di questo corso è quello di aiutarvi a cercare di riempire tutte le sedie, analizzando bene i vari periodi in modo tale da ottimizzare al massimo il fatturato per quel periodo.

Ci sono alcune tecniche di revenue management che si possono applicare e vedremo insieme cosa non fare e cosa fare per guadagnare il massimo dai coperti del tuo locale.

## **ARGOMENTI TRATTATI**

1. *La ristorazione oggi*
2. *I segreti per la migliore gestione del tuo ristorante*
3. *Che tipo di ristoratore sei?*
4. *Analisi S.W.O.T.*
5. *Analisi di alcuni dati storici della ristorazione*
6. *Strategie di marketing per il ristorante*
7. *La raccolta dei dati di performance del ristorante*
8. *I compiti principali del restaurant manager*
9. *Le peculiarità del "sistema ristorante"*
10. *I concetti di alta e bassa occupazione al ristorante*
11. *Il Time Slot*
12. *La gestione dei flussi per massimizzare il revenue*
13. *Il RevPASH*
14. *Strategie innovative per la bassa occupazione*
15. *Il nuovo ruolo dei camerieri - consulenti di sala*
16. *I report settimanali e mensili*

## **Esercitazioni**



## **DESTINATARI**

*Imprenditori ed operatori nel settore della ristorazione. Al corso possono accedere anche profili desiderosi di specializzarsi in revenue management*

## **DURATA**

*Una giornata e mezza. Per un totale di **12** ore.*

- *ore 9,00 - 13,00 / 14 - 18 (prima giornata)*
- *ore 9,00 - 13,00 (seconda giornata)*

## **QUOTA DI ISCRIZIONE INDIVIDUALE**

*Euro 500,00*

## **QUOTA DI ISCRIZIONE GRUPPO - (FORMAZIONE A CATALOGO IN AZIENDA)**

*Euro **1.800,00** (fino a 15 partecipanti)*

- *Viaggio, vitto e alloggio, dei formatori/trainers, a carico dell'azienda cliente.*
- *Sala per la formazione (munita di schermo per proiezione, proiettore e casse audio), a carico dell'azienda cliente.*

***cfmconsulting.it***

**348 3703321**