



BUSINESS TRAVEL MANAGEMENT

CORSO EXECUTIVE

in collaborazione con

Jobleader[™]
by CUOA

**Carlson
Wagonlit
Travel**

20 GENNAIO - 17 MARZO 2012



fondazione cuoa

Fondazione CUOA è la prima business school del Nordest e tra le migliori quattro a livello nazionale. Costituita nel 1957, è uno dei più antichi istituti di formazione manageriale sorti in Italia. Il suo modello istituzionale non ha paragoni nel panorama dell'alta formazione nazionale, con un network di soci che rappresentano i principali attori del mondo accademico, aziendale, economico-finanziario, pubblico e delle istituzioni del Nordest. La stretta interrelazione con le imprese e le istituzioni è rafforzata da attività di networking e di ricerca, da occasioni di incontro, confronto, aggiornamento e scambio di esperienze, anche attraverso comunità professionali e siti di ricerca e informazione. Collabora con oltre 3.500 imprese, mantiene una partnership consolidata con 26 tra Università e business school straniere e realizza progetti di alta formazione con 53 Paesi nel mondo. Sono oltre 3.000 gli Alumni Master usciti dalle aule del CUOA in più di 50 anni di attività.

carlson wagonlit travel

Alle spalle ci sono oltre 130 anni d'esperienza nell'organizzazione dei viaggi. Fusioni, acquisizioni strategiche, importanti investimenti e continua innovazione caratterizzano la crescita di Carlson Wagonlit Travel, presente in oltre 150 Paesi e leader specializzato nella gestione dei viaggi d'affari, meeting ed eventi. Le competenze e il know how accumulati nel corso degli anni, uniti alla disponibilità di tecnologie all'avanguardia, consentono a Carlson Wagonlit Travel di servire in modo ottimale sia le grandi aziende sia le piccole e medie imprese. Le prime, infatti, possono beneficiare dell'esperienza maturata con clienti globali; le seconde possono contare sulla sensibilità e attenzione a cogliere specificità delle diverse culture e realtà locali. A tutte Carlson Wagonlit Travel riserva soluzioni "su misura" per l'ottimizzazione dei budget di spesa e dei processi legati al travel.

Carlson Wagonlit Travel opera in Italia da oltre 80 anni e rappresenta oggi la prima società di gestione dei viaggi d'affari nel nostro Paese.

sede didattica e college valmarana morosini

Villa Valmarana Morosini (Altavilla Vicentina - VI) è un esclusivo punto di incontro tra i protagonisti della realtà economica, finanziaria, imprenditoriale e istituzionale; un ambiente unico per lo scambio di culture ed esperienze, per lo studio e la riflessione. Una villa storica, dove sono disponibili tutti i servizi necessari allo svolgimento delle attività didattiche: aule, salette di studio, aule informatiche, biblioteca, sala conferenze ecc.

Nel College Valmarana Morosini, adiacente al corpo centrale della Villa, inoltre, è possibile usufruire del servizio bed & breakfast (tel. 0444 573988).

La Fondazione CUOA ha sede in una villa storica. Per eventuali segnalazioni connesse alla presenza di barriere architettoniche, contattare la Segreteria Executive Education, tel. 0444 333860.



business travel management

Gestire i processi legati ai viaggi d'affari richiede sia competenze specialistiche, sia abilità manageriali per poter governare al meglio le relazioni e le dinamiche che emergono nelle diverse fasi del travel management, dalla definizione della soluzione di servizio più adatta alla singola azienda, allo sviluppo e affinamento della travel policy, dall'adozione di tool automatizzati, alla risoluzione di conflitti che si possono generare all'interno dell'azienda. Dall'esperienza consolidata del CUOA nello sviluppo delle abilità manageriali e dalle profonde conoscenze specialistiche di Carlson Wagonlit Travel, nasce il corso executive in Business Travel Management per fornire le competenze richieste oggi ai responsabili della gestione del viaggio d'affari.

obiettivi

Il corso intende trasferire competenze, strumenti e possibili soluzioni per gestire i processi legati ai viaggi d'affari, ottimizzando metodi, processi e risultati per garantire la massima efficacia ed efficienza.

destinatari

Il corso è rivolto a direttori acquisti, travel manager, buyer, nonché ad altri manager che coordinano o sovrintendono le attività legate ai viaggi d'affari o sono interessati ad approfondire tali processi.

durata e impegno

Il percorso si svolge nell'arco di 2 mesi e mezzo, per un totale di 50 ore di lezione d'aula, articolate in 5 moduli didattici, di 10 ore ciascuno, finalizzati a sviluppare competenze tecnico specialistiche e trasversali. I moduli si svolgono a weekend alternati, il venerdì pomeriggio dalle 14.00 alle 20.00 e il sabato mattina dalle 9.00 alle 13.00.

Al termine del corso Fondazione CUOA rilascerà un attestato di partecipazione.

faculty

Loretta Bartolucci - Director National Programme Management & Advanced Client Solutions Italy, Carlson Wagonlit Travel

Ferruccio Cavallin - Formatore senior nell'area della psicologia applicata all'organizzazione aziendale

Paolo Conti - Senior Director Supplier Management Italy, Egypt and Greece, Carlson Wagonlit Travel

Alessandro De Felice - Group Risk Manager, Prysmian

Fabio Lazzerini - Amministratore delegato Amadeus Italia

Luca Lucchini - Sales Director Italy, Carlson Wagonlit Travel

Vincenzo Renne - Consulente aziendale presso lo Studio associato Renne & Partners

Andrea Stefani - Founder presso Studio ST Consulente di Strategic Planning e Management Control

Andrea Stolfa - Direttore Network, Revenue Management e Marketing, Alitalia CAI

Vincenzo Vincenzi - Director Mid Market Global Corporate Card, American Express Services Europe Ltd.



programma

MODULO 1

L'evoluzione nel mondo dei supplier (6 ore)

Venerdì 20 gennaio 2012

Docenti: Andrea Stofa - Paolo Conti

- I trend dell'economia mondiale e l'impatto sul mondo del business travel
- Dimensioni e particolarità del mercato italiano rispetto all'Europa
- 2012, il mondo dei supplier oggi:
 - Air: Vettori legacy e low cost - Hotellerie: le peculiarità dell'offerta in Italia - Rail: l'impatto dell'Alta Velocità
 - Car Rental: un settore in evoluzione
- Verso un nuovo concetto di Mobilità
- L'evoluzione dei servizi della TMC. Quali oggi i rapporti fra aziende e TMC.

La negoziazione (4 ore)

Sabato 21 gennaio 2012

Docente: Ferruccio Cavallin

- Le divergenze come possibile fonte di conflitto
- Le cause del conflitto e le opzioni per affrontarlo
- Comprendere le ragioni della controparte
- I principi del negoziato: negoziato sommativo e distributivo
- Definire obiettivi e range di trattativa
- Strumenti per negoziare: il piano della relazione e quello dei contenuti
- Le specifiche della negoziazione nel business travel.

MODULO 2

Travel policy e compliance (6 ore)

Venerdì 3 febbraio 2012

Docente: Luca Lucchini

- Le priorità dei Travel manager. La definizione della Travel Policy aziendale: obiettivi e strumenti
- Come comunicare la policy aziendale e favorirne l'accettazione tra i viaggiatori
- Come misurare la "compliance" alla policy
- Dalla teoria alla pratica: "costruiamo" la Travel Policy. Linee guida, regole e best practice. Gli errori da evitare
- Un caso in diretta: Testimonianza aziendale.

La comunicazione e la gestione di un team (4 ore)

Sabato 4 febbraio 2012

Docente: Ferruccio Cavallin

- I principi di funzionamento di un team: la dimensione del compito e quella affettiva
- Le dinamiche del team: obiettivi, relazioni, appartenenza
- La comunicazione come strumento di relazione nel team
- Gli stili relazionali per raggiungere gli obiettivi
- Comprendere l'interlocutore e le sue cornici mentali
- L'ascolto attivo e la guida del team.



MODULO 3

Il budget e il controllo di gestione (6 ore)

Venerdì 17 febbraio 2012

Docente: Andrea Stefani

- Il sistema di programmazione e controllo
- Il modello di controllo
- Principali indicatori economici finanziari
- Il processo di Budget
- Gli strumenti di budget.

Costruire il futuro: risk management (4 ore)

Sabato 18 febbraio 2012

Docente: Alessandro De Felice

- Il perché di una policy sui rischi legati al travel
- La valutazione dei rischi e i costi di un processo poco strutturato
- Monitoraggio dei rischi e politiche per la sicurezza dei viaggiatori
- Come migliorare la sicurezza dei viaggiatori
- Gli aspetti assicurativi da tenere in conto per i viaggi d'affari
- Panoramica dei prodotti disponibili sul mercato per rispondere alle esigenze di risk management
- Modelli operativi di applicazione.

MODULO 4

Il ruolo della tecnologia nei processi di travel (6 ore)

Venerdì 2 marzo 2012

Docenti: Vincenzo Vincenzi - Loretta Bartolucci

- Efficienza, efficacia, riduzione dei costi e soddisfazione del cliente attraverso l'automazione dei processi
- Le aree di intervento nei processi di travel:
 - Autorizzazione e prenotazione
 - Consolidamento dati e reporting
 - Gestione note spese
 - Pagamenti
 - Sicurezza
 - Mobilità integrata
- Un caso in diretta: testimonianza aziendale.

Time	Destination	Flight	Remarks
17:10	Rome Ciampino	3014	Open
17:25	Bologna Forlì	198	Open
17:25	Shannon	107	Open
17:30	Glasgow	217	Open
17:35	Rhodes	T833	Open
17:35	Murcia	8026	Open
17:40	Nice	3107	
17:45	Girona Barcelona	9806	Open
17:50	Barcelona	Y3034	

Gli aspetti economici e fiscali nella gestione del processo di viaggio (4 ore)

Sabato 3 marzo 2012

Docente: Vincenzo Renne

- Il quadro generale dei principi I.V.A., di territorialità e di reddito d'impresa, relativi alla gestione del processo di viaggio
- La normativa fiscale dei rimborsi spese e delle indennità di trasferta
- Anticipi di cassa vs. utilizzo carta di credito: vantaggi e limiti
- La normativa I.V.A., per la gestione di hotel, car rental, spese di rappresentanza, eventi e manifestazioni fieristiche, in Italia e all'estero
- Le problematiche relative alla gestione dei rimborsi spese e trasferte di consulenti esterni.

MODULO 5

I fattori critici di successo nell'adozione di un tool automatizzato (6 ore)

Venerdì 16 marzo 2012

Docente: Fabio Lazzerini

- Una panoramica dei prodotti esistenti sul mercato
- Uno strumento per ogni esigenza
- Integrazione tra i tool e con i sistemi gestionali aziendali
- Gli step da seguire per un approccio vincente
- L'introduzione in azienda di strumenti per l'Online Booking: vantaggi e limiti
- Il ruolo del Change Management
- Social Network e web nel business travel
- Un caso in diretta: testimonianza aziendale.

Il problem solving (4 ore)

Sabato 17 marzo 2012

Docente: Ferruccio Cavallin

- Il lavoro come situazione di problem solving
- Le intelligenze manageriali nella gestione dei problemi
- Problemi aperti e problemi chiusi
- La soluzione come strategia strutturata
- Dalla definizione del problema all'implementazione della soluzione
- Problem solving e pensiero creativo.



i plus

metodologie didattiche

Oltre alle lezioni d'aula, sono programmate testimonianze di imprenditori e uomini d'azienda, simulazioni e casi studio. L'approccio richiede la partecipazione attiva ed il contributo personale di ciascun partecipante.

la community professionale durante e dopo il corso

Le relazioni che si instaurano tra i partecipanti forniscono le basi per promuovere e valorizzare un network professionale, personale e culturale, alimentato da occasioni di incontro tra allievi, docenti e testimoni d'impresa. La piattaforma didattica contribuisce alla creazione di una comunità della conoscenza: la partecipazione alle attività in rete consente un intenso scambio di saperi, problemi, tematiche e soluzioni.

web learning space

È l'ambiente web del CUOA dedicato ad accompagnare e integrare sinergicamente i contenuti e le modalità didattiche propri della formazione svolta in aula, attraverso il quale, in modalità a distanza, è possibile fruire di materiali di studio e di documenti di approfondimento e interagire con docenti e colleghi di corso, anche attraverso forum tematici coordinati da esperti della materia.

la biblioteca CUOA per ricerche e progetti di business

Viene offerta la possibilità di accedere alle fonti di informazione della Fondazione CUOA, al fine di garantire ai partecipanti aggiornamenti e documenti utili per ricerche di business e sviluppo di progetti aziendali. In particolare, la Biblioteca CUOA dispone di risorse:

- on site: i partecipanti possono accedere alla consultazione e al prestito di volumi e riviste della Biblioteca CUOA, che conta oltre 10.000 volumi e oltre 100 periodici di management, italiani e stranieri, con servizio personalizzato rispetto alle specifiche necessità
- on line: i partecipanti possono accedere al catalogo online, attraverso il quale è possibile fare ricerche semplici e avanzate, esplorare virtualmente gli scaffali della Biblioteca, controllare i nuovi accessi, creare una propria bibliografia. Possono, inoltre, iscriversi alla newsletter periodica della Fondazione CUOA.

Per informazioni relative ai costi e all'adesione, consultare la scheda di iscrizione scaricabile all'indirizzo www.cuoa.it.

centro congressi cuoa

Villa Valmarana Morosini: la location suggestiva alle porte di Vicenza.

Il luogo in cui la storia si fonde con il presente: l'inimitabile architettura settecentesca per un Centro Congressi moderno e qualificato.

www.centrocongressicuoait

Fondazione CUOA

Segreteria Executive Education

Villa Valmarana Morosini
36077 Altavilla Vicentina (VI)
tel. 0444 333860
fax 0444 333991
jobleader@cuoa.it
www.cuoa.it