


WORKSHOP ESPERIENZIALE ED IMMERSIVO
PROVA DEL FUOCO:
MANTENERE IL CONTROLLO NEL MOMENTO CRITICO

*"Mantenere la calma quando la pressione sale:
trasformare i momenti di crisi in lucidità, coordinamento e capacità
di azione, salvaguardando la relazione con il cliente e il risultato
aziendale."*

A CHI È RIVOLTO: Per manager, team leader, professionisti e personale operativo che lavora in contesti ad alta pressione.

LOCATION & DATA

- | | | | |
|----------|------------|-------------|------------|
| • Milano | 12/02/2027 | • Maddaloni | 21/05/2027 |
| • Udine | 26/02/2027 | • Torino | 11/06/2027 |
| • Cesena | 12/03/2027 | | |

ORARIO 09:00 – 17:00
INFO

☎ **06 89 71 53 62**
 📱 **380 24 24 636**
 info@percorsi.net



PROGRAMMA DELL'ATTIVITÀ

Struttura formativa integrata tra modulo teorico-strategico e laboratorio esperienziale sul campo

09:00 - 09:30 | ACCOGLIENZA E REGISTRAZIONE

09:30 - 12:30 | PARTE 1

AULA: Formazione Strategica e Strumenti di Gestione

Sessione intensiva (Formula Fast & Focus) per acquisire strumenti pratici nella gestione dell'imprevisto e delle situazioni ad alto impatto emotivo.

- **Customer Care & Presidio della Relazione:** metodologie e strumenti per gestire clienti complessi e situazioni ad alta tensione.
- **Comunicazione Strategica:** disinnescare la "curva della rabbia", eliminare le "frasi killer", applicare ascolto attivo e tono di voce strategico.
- **Gestione dei Conflitti sotto Stress:** protocollo operativo in 3 passi per separare il problema dall'emotività.

12:30 - 15:30 | PARTE 2

LABORATORIO ESPERIENZIALE: Cooking Team Building sotto Pressione

Pranzo esperienziale: le brigate operative mettono in pratica sul campo quanto appreso.

- **Attività in Brigata:** preparazione di portate complesse in tempi ridotti sotto la supervisione degli chef.
- **Inserimento "Trigger" di Crisi:** gestione di imprevisti e situazioni critiche simulate, create ad hoc per mettere alla prova le dinamiche individuali e di squadra.
- **Applicazione del Metodo in 3 Passi:** isolare l'emotività, tracciare confini professionali e focalizzarsi sul piano d'azione condiviso.

15:30 - 17:00 | PARTE 3

DEBRIEFING: Analisi Relazionale & Take-Away Operativo

Riflessione a mente fredda sulle dinamiche emerse e traduzione dell'esperienza in comportamenti concretamente applicabili nel contesto lavorativo.

- **Analisi Comportamentale:** debriefing condotto dal formatore sulle reazioni emotive durante la pressione in cucina.
- **Dall'Esperienza all'Azione:** definizione delle azioni dei comportamenti chiave da applicare quotidianamente con i clienti e con il team.

*Per ulteriori informazioni e dettagli, il nostro team è a vostra completa disposizione. **Non esitate a contattarci.***



INDIRIZZO
Via Gramsci, 122 A



TELEFONO
06 89 71 53 62



E-MAIL
info@percorsi.net



WHATSAPP
380 24 24 636