

“IMPIEGATO COMMERCIALE CON COMPETENZE MERCATI ESTERI”



Sede di svolgimento:

ENFORMA

Via Lamarmora, 12/2

30173 Mestre (Ve)

Telefono: 041/8901002

Data inizio corso: 13 LUGLIO 2018

Data fine corso: 09 AGOSTO 2018

Durata: 160 Ore (92 ore teoria – 68 ore pratica)

Le lezioni si svolgeranno dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (no sabato e no domenica)

Obbiettivi dell'intervento formativo:

La formazione verterà su competenze necessarie allo svolgimento del ruolo, di natura organizzativa e relazionale, strumentale e strategica, che si sviluppano nelle seguenti aree:

- La comunicazione efficace e i canali di comunicazione
- Tecniche di vendita e Marketing -Customer satisfaction e gestione del reclamo
- La gestione dei flussi informativi e dell'ufficio commerciale
- Corrispondenza scritta e orale in lingua inglese in ambito commerciale.

Gli allievi impareranno a: interfacciarsi col cliente e a comunicare efficacemente, sia direttamente vis à vis che attraverso il telefono e la mail, per accattivare e interessare il potenziale cliente; soddisfare il cliente e fidelizzarlo, utilizzando i principi di customer satisfaction, ad accogliere segnalazioni o reclami da parte dei clienti sapendoli gestire; valutare l'andamento dei mercati e della concorrenza per predisporre strategie commerciali; promuovere la propria azienda e il proprio prodotto/servizio attraverso una molteplicità di canali tradizionali, web e social come richiesto dai mutamenti del mercato; coordinare la rete di vendita, gestire gli ordinativi e organizzare la consegna della merce, definire i budget di vendita, redare offerte e ordini, elaborare i documenti di vendita conformi alla contrattualistica nazionale e Internazionale, redigere report di valutazione; curare il cliente estero utilizzando la lingua inglese in maniera consona, precisa e senza errori attraverso comunicazioni sia parlata (es. al telefono) che scritta (stesura di lettere commerciale)

Articolazione del corso:

Modulo 1: **NORMATIVA LAVORATORI TEMPORANEI** (4 ore teoria)

Modulo 2: **LA SICUREZZA SUL LAVORO** (4 ore teoria)

Modulo 3: **LA GESTIONE DELL'UFFICIO** 32 ore (24 teoria - 08 pratica)

Modulo 4: **GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE** 24 ore (12 teoria - 12 pratica)

Modulo 5: **LA TRATTATIVA COMMERCIALE NAZIONALE E INTERNAZIONALE** 24 ore (12 teoria – 12 pratica)

Modulo 6: **COMUNICAZIONE TELEFONICA** 12 ore (06 teoria - 06 pratica)

Modulo 7: **GRAMMATICA INGLESE PER LA GESTIONE DELL'UFFICIO** – 60 ore (30 teoria, 30 pratica)

Informiamo che per ogni giornata di formazione frequentata (minimo 6 ore) e con il raggiungimento del 70% di ore + i moduli obbligatori verrà riconosciuto ai discenti un buono pasto del valore di € 3.50.

*Documenti da presentare: curriculum vitae firmato e con autorizzazione ai sensi del D.Lgs 196/03. - fotocopia carta d'identità o passaporto, codice fiscale, permesso di soggiorno (se extracomunitari).

Per l'iscrizione: email: REFERENTE EVA SALMASO

sportello lavoroava@schemaconsulting.it

Telefono: 3426096553 – 041/8901002