



STUDIOEIDOSFORMAZIONE

ASSEGNO PER IL LAVORO



DGR n. 396 del 02/04/2019

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DELLE COMPETENZE

CUSTOMER CARE/ASSISTENZA CLIENTI

ATTIVITÀ FORMATIVA AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE (90h)

Partendo dall'analisi dei dati aggregati delle inserzioni per la ricerca di personale pubblicate su quotidiani locali e sui siti specializzati; incrociando tali informazioni con le richieste e le candidature pervenute ai nostri uffici, abbiamo individuato un percorso formativo in grado di rispondere alle esigenze di aggiornamento professionale da parte di utenti disoccupati beneficiari di AxL. L'intervento si propone di aggiornare le competenze professionali di candidati che, pur con un pregresso lavorativo disomogeneo, intendono inserirsi nell'area del customer care di una azienda di piccole e medie dimensioni.

I partecipanti, al termine dell'attività, dovrebbero acquisire le capacità di seguito elencate suddivise in 3 competenze:

COMPETENZA 1: Tecniche di comunicazione: elaborazione di strategie di comunicazione verbale e non verbale in ottica di business communication per accogliere la clientela.

COMPETENZA 2: Gestione della clientela pre e post vendita: definizione delle tecniche di negoziazione alla vendita e procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela nella gestione dei reclami.

COMPETENZA 3: Conoscenza dei principali canali di marketing aziendali: definizione del piano di marketing strategico e strutturazione di campagne di pubblicizzazione dei prodotti attraverso i diversi canali di comunicazione.

Per informazioni: Segreteria organizzativa: My JOB Ass. Professionale - Tel. 049 579 4835
Via Diego Valeri, 12 - 35012 Camposampiero (PD)