



TITOLO DEL CORSO

“BACK OFFICE COMMERCIALE, TECNICHE DI VENDITA EFFICACI E LINGUA INGLESE”

Durata: 100 ore

Modalità di svolgimento: 50% in presenza, 50% in Fad sincrona

Luogo: Sede di Humanform srl, Viale Certosa 2, Milano (MI)

Orari e Calendario da definire

Obiettivi del Corso:

Il Corso ha l'obiettivo di:

- Sviluppare abilità in materia di vendita e gestione del cliente al fine di migliorare l'attività di vendita e padroneggiare tutte le fasi di negoziazione;
- Implementare le abilità relazionali degli addetti alle vendite in funzione del bisogno del cliente, fornendo i giusti strumenti e le tecniche migliori per comprendere anche quello latente e comprendere le motivazioni all'acquisto;
- Sviluppare la capacità di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente e, conseguentemente, fidelizzarlo;

E' previsto un Lab English per implementare le skills anche in lingua straniera.

Frequenza obbligatoria per almeno il 70% del monte ore

Certificazioni:

- **Attestato di frequenza** per color oche frequentano almeno il 70% delle ore totali di ciascun modulo formative
- **Attestazione delle abilità e conoscenze** alle medesime condizioni
- **Attestato relativo alla Sicurezza Generale dei lavoratori**, valido ai sensi del D. Lgs. 81/08, spendibile in qualsiasi azienda e settore, a condizione della frequenza del 100% del relative Modulo.

Non sono richiesti requisiti d'ingresso.

PROGRAMMA e Principali Argomenti

Modulo 1: ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE VENDITE – 24 ore

Il ruolo del back office commerciale
Elementi di organizzazione aziendale
Le attività di vendita e il loro cambiamento
Differenti tecniche di vendita nel settore GDO
Territorio, canali distributivi, suspects, prospects e clienti attivi, l'ABC del cliente
Analisi del proprio mercato
Analisi della concorrenza
La ricerca dei clienti
I bisogni del consumatore o del cliente
Psicologia dell'atto di acquisto: motivazione, intenzione, decisione

Modulo 2: Lab soft skills: tecniche di relazione, negoziazione e fidelizzazione nel settore Retail e nella GDO – 26 ore

L'approccio al cliente: il primo contatto e quelli successivi
La tecnica delle domande e analisi dei bisogni
Il racconto del prodotto (o del servizio) e comunicazione positiva
Il processo di negoziazione
Il momento giusto per chiudere la trattativa
Valutazione dei feed back e gestione delle domande
Gestione del reclamo: obiezioni e situazioni conflittuali
Elementi di customer satisfaction e customer care
Elementi di marketing, tecniche promozionali

Modulo 3: Modulo di self marketing: creare un CV efficace – 12 ore

Individuare il proprio target di riferimento
Fare strategia: sviluppare il proprio network
Promuovere azioni di personal branding
Metodi per strutturare il proprio curriculum ed affiancare una lettera di presentazione efficace
Monitorare i risultati ottenuti

Modulo 4: Sicurezza Generale dei Lavoratori – 4 ore

Modulo 5: English Lab – 36 ore

Terminologia specifica per il settore
Saper condurre una conversazione finalizzata alla vendita
Capacità di comprensione
Tecniche di self marketing in lingua inglese

INFORMAZIONI UTILI:

Per poter partecipare al corso occorre far parte del Programma Gol con Dote attivata dopo il 15.03.2024, essere residenti o domiciliati in Lombardia (preferibilmente a Milano), ed essere in possesso di SPID o CIE (o avere comunque la possibilità di attivare la propria identità digitale).

Sarà poi necessario scaricare l'app FirmaLom, con cui si potranno validare le proprie presenze al corso.

CONTATTI DEL REFERENTE DEL CORSO:

Franca Berardinelli

Franca.berardinelli@humanform.it

Tel. 347.6341947 (anche whatsapp)