



ADDETTO BACK OFFICE COMMERCIALE (120 Ore)

Obiettivi: L'obiettivo del corso è quello di far acquisire ai partecipanti gli elementi indispensabili per una gestione del cliente e 360° in relazione agli ordini ricevuti e a tutti gli aspetti legati al rapporto con i clienti stessi. Verrà dato ampio spazio sia alla gestione degli ordini che alla gestione dei clienti con uno sguardo alle particolarità emerse dalla necessità di lavorare spesso in smartworking. Sono previste esercitazioni pratiche, giochi di ruolo e test per simulare l'attività in azienda.

Modulo 1 (4h teoria – 4h pratica) *La figura professionale*

La figura professionale e le competenze richieste dal ruolo - Organizzazione aziendale - Vision, mission, valori - Le principali funzioni aziendali - La certificazione di qualità e le procedure aziendali.

Modulo 2 (12h teoria - 12h pratica) *La Comunicazione*

Principi di comunicazione - Gli assiomi della comunicazione - La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale - Le motivazioni del comportamento - La comunicazione efficace - L'ascolto attivo - Conoscere e comprendere l'interlocutore - Differenza tra comunicare e informare - Individuare gli obiettivi della comunicazione - Individuare i supporti per la comunicazione per i diversi obiettivi - Riconoscere il proprio stile comunicativo e quello degli altri - Il comportamento assertivo - La comunicazione persuasiva: cos'è e come utilizzarla - La comunicazione in smartworking.

Modulo 3 (4h teoria - 4h pratica) *La Comunicazione in Smartworking e il Public Speaking*

Le particolarità della comunicazione in smartworking - Public Speaking in smartworking.

Modulo 4 (6h teoria - 6h pratica) *Comunicazione scritta e comunicazione telefonica*

Gli strumenti per comunicazioni interne ed esterne: e-mail, fax, schede cliente, presentazioni aziendali - Tecniche di comunicazione scritta efficace - Il telefono: vantaggi e svantaggi - Le fasi della telefonata - La gestione del cliente al telefono.

Modulo 5 (12h teoria - 12h pratica) *Gestione clienti*

Le diverse tipologie di cliente e la gestione efficace del loro approccio - La fidelizzazione del cliente - La qualità del servizio - La gestione delle obiezioni e del reclamo - Principi di negoziazione.

Modulo 6 (6h teoria - 6h pratica) *Time management*

La gestione del tempo - Come organizzare il proprio lavoro - L'agenda - L'archivio - Lavorare per obiettivi.

Modulo 7 (8h teoria - 8h pratica) *Gestione degli ordini*

La gestione degli ordini - Inserimento, monitoraggio, evasione degli ordini - Verifica giacenze e stock di magazzino - Gestione giacenze con Excel - I rapporti con i fornitori.

Modulo 8 (4h teoria - 4h pratica) *Problem Solving*

Che cosa è il problem solving - La capacità di problem solving come competenza trasversale - Le diverse fasi del processo di problem solving - Le diverse tecniche e gli strumenti tipici impiegati in un processo di problem solving.

Modulo 9 (Moduli Obbligatori)

D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria)

Diritti e Doveri dei Lavoratori in Somministrazione (4h teoria)