

## - CORSO per OPERATORE BENESSERE E SALES MANAGEMENT - Tra nutrizione, erboristeria e vendita

**Obiettivi:** Fornire conoscenze teoriche e pratiche per lavorare nel settore del benessere e della vendita diretta, con un focus su prodotti naturali e cura personale, sviluppando competenze trasversali di marketing, comunicazione e customer care. Far acquisire conoscenze di base su nutrizione, erboristeria e prodotti naturali, con attenzione all'applicazione pratica e alle esigenze di mercato. Sviluppare competenze commerciali, di marketing e vendita diretta, per lavorare efficacemente nel settore retail e B2C. Fornire competenze pratiche e teoriche integrate per lavorare nel settore benessere e vendita diretta. Sviluppare capacità di consulenza, marketing e gestione clienti. Preparare i partecipanti ad affrontare colloqui e situazioni lavorative reali. Incrementare l'occupabilità con un profilo professionale versatile e richiesto. Benefici per i partecipanti: Miglioramento delle competenze professionali trasversali. Acquisizione di conoscenze specifiche in nutrizione, erboristeria e vendita. Sviluppo di soft skills fondamentali come comunicazione, lavoro di squadra e problem solving. Possibilità di inserimento in aziende del settore benessere, cosmetici, vendita diretta e retail. Materiali didattici, esercitazioni pratiche e role play per una formazione esperienziale. Supporto per la ricerca attiva del lavoro.

### - AREA TEMATICA WELLNESS

**Modulo 1:** Fondamenti di nutrizione e benessere. Introduzione alla nutrizione umana. Macronutrienti e micronutrienti. Alimentazione equilibrata. Effetti della nutrizione sul benessere psicofisico. Disturbi alimentari comuni. Nutrizione e stili di vita. Importanza dell'idratazione. Alimentazione e prevenzione malattie. Introduzione ai prodotti naturali. Funzioni e benefici delle piante officinali. Erboristeria tradizionale e moderna. Metodi di estrazione e preparazione dei rimedi erboristici. Erbe comuni per il benessere quotidiano. Sicurezza e controindicazioni. Ruolo del biologo nutrizionista ed erborista nel mercato del lavoro. **Esercizio individuale:** Creazione di una giornata alimentare ideale bilanciata (colazione, pranzo, cena, spuntini), indicando le principali funzioni nutrizionali di ogni pasto. **Esercizio di gruppo:** Discussione in videochat: analizzare insieme uno stile alimentare (es. mediterraneo, vegetariano) e presentate i benefici e criticità in una presentazione condivisa.

**Modulo 2:** Prodotti erboristici e naturali nel mercato. Tipologie di prodotti naturali (tisane, integratori, cosmetici). Certificazioni e normative. Valutazione della qualità dei prodotti. Conservazione e shelf life. Analisi degli ingredienti e loro effetti. Allergie e intolleranze alimentari. Piante officinali e sostenibilità. Produzione e distribuzione. Trend di mercato nel settore naturale. Consulenza clienti nel settore naturale. Uso responsabile dei prodotti. Personalizzazione dei trattamenti naturali. Interazione con farmaci. Approccio olistico alla salute. Case study su prodotti erboristici di successo. **Esercizio individuale:** Ricerca e scheda prodotto: scelta una pianta officinale, descrivere caratteristiche, usi e controindicazioni. **Esercizio di gruppo:** Simulazione di una riunione di team marketing: discutere quali prodotti naturali proporre a un determinato target e creare un piano sintetico.

**Modulo 3:** Comunicazione e consulenza nel settore benessere. Comunicazione efficace con il cliente. Ascolto attivo e empatia. Consulenza personalizzata. Presentazione dei prodotti e loro benefici. Gestione delle obiezioni. Educazione del cliente su prodotti naturali. Tecniche di fidelizzazione. Etica professionale. Privacy e normative GDPR. Strumenti digitali per la consulenza. Utilizzo dei social media nel settore benessere. Creazione di contenuti informativi. Webinar e workshop online. Monitoraggio e feedback clienti. Lavoro in team multidisciplinare. **Esercizio individuale:** Scrivere un breve dialogo simulato con un cliente che chiede informazioni su un prodotto naturale, includendo

tecniche di ascolto attivo. **Esercizio di gruppo:** Role play via video: in gruppi di 3, uno fa il consulente, uno il cliente, uno osservatore che fornisce feedback sulle tecniche comunicative.

**Modulo 4:** Nozioni base di marketing per il settore naturale Fondamenti di marketing Segmentazione del mercato Posizionamento del prodotto Analisi della concorrenza Pricing e strategie promozionali Marketing esperienziale Marketing digitale di base Social media marketing per il benessere Email marketing Branding personale Customer journey nel settore naturale Eventi e fiere di settore Partnership e networking Strumenti di misurazione del successo Adattamento alle tendenze di mercato . **Esercizio individuale:** Analizzare un brand di prodotti naturali e individua il suo posizionamento, target e strategie di marketing usate. **Esercizio di gruppo:** Brainstorming online con lavagna virtuale: ideate una campagna promozionale per un prodotto erboristico nuovo, con slogan e canali scelti.

**Modulo 5:** Preparazione pratica e laboratorio Preparazione di semplici rimedi erboristici Creazione di tisane e infusi Consulenza simulata Role play: vendita e assistenza clienti Valutazione degli effetti dei prodotti Case study su situazioni reali Redazione di schede prodotto Presentazioni pratiche Sicurezza sul lavoro Gestione inventario prodotti Normative igieniche Organizzazione spazio di vendita Tecniche di vendita diretta nel settore naturale Monitoraggio e reporting Feedback e miglioramento continuo . **Esercizio individuale:** visione di un video tutorial su preparazione di tisane e stesura di un protocollo dettagliato con materiali e tempi. **Esercizio di gruppo:** Presentazione video di un progetto: ogni gruppo prepara una breve guida illustrata per la preparazione di un rimedio erboristico, con spiegazione del beneficio.

## - AREA TEMATICA SALES MANAGEMENT

**Modulo 6:** Fondamenti di vendita e customer care Psicologia della vendita Il ruolo del venditore Fasi del processo di vendita Gestione del cliente e customer experience Tecniche di ascolto e comunicazione persuasiva Costruzione di relazioni di fiducia Gestione delle obiezioni Chiusura della vendita Follow-up e fidelizzazione Etica nella vendita Vendita diretta e B2C Importanza del supporto clienti CRM e gestione dei dati cliente Customer satisfaction e feedback Case study di successo . **Esercizio individuale:** Scrivere un breve testo motivazionale per un cliente "difficile", applicando tecniche di comunicazione persuasiva. **Esercizio di gruppo:** Simulazione in videochat: role play di gestione di un reclamo cliente, con discussione post-esercizio su soluzioni adottate.

**Modulo 7:** Marketing e promozione dei prodotti Elementi base di marketing Strategie di marketing offline e online Marketing digitale avanzato Social media marketing e campagne pubblicitarie Content marketing e storytelling Costruzione e gestione di un account marketing Demo prodotto e presentazioni Eventi promozionali e fiere Analisi dei competitor Pricing e promozioni Vendita di soluzioni personalizzate Tecniche di upselling e cross-selling Strumenti digitali per il marketing Monitoraggio e reportistica Adattamento della strategia al target . **Esercizio individuale:** Creazione di un piano di contenuti social per una settimana su un prodotto scelto, includendo copy e immagini (puoi usare tool gratuiti come Canva). **Esercizio di gruppo:** Workshop online: progettare insieme una campagna pubblicitaria digitale, con divisione ruoli (copywriter, grafico, social manager) e presentazione finale.

**Modulo 8:** Gestione vendite e lavoro di squadra Organizzazione e pianificazione delle attività di vendita Gestione obiettivi e risultati Lavoro in team e leadership Motivazione del gruppo Comunicazione interna efficace Problem solving nel team Coordinamento con altre funzioni aziendali Formazione e sviluppo del personale Gestione conflitti Strumenti digitali per la gestione vendite Monitoraggio KPI Report e analisi dati Feedback e coaching Creazione di piani di miglioramento Case study di gestione efficace . **Esercizio individuale:** Stilare un piano settimanale di attività di vendita, definendo obiettivi e priorità. **Esercizio di gruppo:** Meeting online: discussione di un caso di gestione conflitti in team, con proposta di soluzioni e simulazione di ruolo.



**Modulo 9:** Customer experience e supporto post-vendita Esperienza del cliente a 360° Gestione reclami e insoddisfazione Tecniche di problem solving Fidelizzazione clienti Programmi di loyalty Comunicazione efficace nel supporto clienti Uso dei canali digitali per il supporto Customer care multicanale Misurazione della soddisfazione Valutazione della customer experience Implementazione di miglioramenti Case study di eccellenza nel supporto clienti Creazione di FAQ e guide Formazione clienti Importanza del passaparola . **Esercizio individuale:** Scrivere un breve protocollo per gestire un reclamo, includendo passaggi e risposte da dare al cliente. **Esercizio di gruppo:** Simulazione di un customer service live in chat: a turno, ogni partecipante risponde a domande simulate da clienti, con feedback collettivo.

**Modulo 10:** Strategie di vendita diretta e marketing sul campo Vendita porta a porta e consulenza diretta Organizzazione di eventi e demo prodotti Gestione account e clienti chiave Networking e costruzione di relazioni durature Strategie di marketing locale Tecniche di presentazione efficace Vendita in ambito B2C e retail Utilizzo di strumenti digitali per il supporto sul campo Monitoraggio risultati e reportistica Adattamento al cliente e personalizzazione Compliance e normative del settore Gestione delle resistenze Case study di vendita diretta di successo Coaching e formazione continua Sviluppo della carriera nel settore vendite . **Esercizio individuale:** Preparare uno script per una presentazione di vendita diretta di un prodotto, focalizzandoti sui benefici e tecniche di persuasione. **Esercizio di gruppo:** Organizzare un evento online (es. webinar demo prodotto), con distribuzione di ruoli (presentatore, moderatore, supporto tecnico) e valutazione finale

**MODULO 11** (8h teoria) Moduli Obbligatori D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria) Diritti e Doveri dei Lavoratori in Somministrazione (4h teoria)

**Destinatari:** Corso per disoccupati e inoccupati per chi vuole qualificarsi e riqualificarsi – con Attestato di Frequenza- per interessati a sviluppare competenze pratiche in nutrizione, erboristeria e vendita, per inserirsi nel mercato del lavoro.

**Materiali rilasciati al termine del corso:**

- **Attestato di frequenza finanziato da Forma.Temp**
- Portfolio con gli esercizi svolti
- Dispensa didattica per ogni modulo
- Accesso a un gruppo online per scambio risorse