

Programma GOL CATALOGO DINAMICO DELL'OFFERTA FORMATIVA - SMART JOB ACADEMY

ID percorso formativo: **1073**

ID Agenzia formativa: **289**

Denominazione Agenzia formativa: **Smart Job Academy S.r.l.**

Comune sede formativa: **CASERTA**

Indirizzo sede formativa: **Via Lamberti 7**

Indirizzo mail Agenzia formativa: direzione@smartjobacademy.it

Recapito telefonico Agenzia formativa: **0823 1710575**

Sito internet: www.smartjobacademy.it

Tipologia Percorso: **Percorso Lungo**

Settore Economico Professionale: **12 - Servizi di distribuzione commerciale**

Descrizione Esigenze:

L'analisi dei fabbisogni condotta da Smart Job Academy S.r.l. su report messi a disposizione dalla Regione Campania nell'ambito del programma GOL, evidenzia una esigenza di formazione breve nel settore SEP "Servizi di distribuzione commerciale". In particolare, anche in seguito all'interlocuzione con le aziende partner le quali esprimono la necessità di conoscenze/abilità nel curare il processo di vendita al cliente e gestire garanzie ed eventuali reclami sui prodotti. Si ritiene opportuno riqualificare le competenze dei potenziali beneficiari in riferimento alla "UC Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica".

A fine percorso i beneficiari avranno acquisito le seguenti abilità:

1. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza nella relazione con il cliente
2. Applicare metodi e tecniche di intervista telefonica
3. Applicare tecniche di comunicazione efficace
4. Utilizzare script per la conduzione di operazioni di vendita telefonica.

L'attività teorica, di esercitazione pratica e di stage approfondirà i seguenti contenuti/conoscenze:

1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction
2. Tecniche di comunicazione efficace
3. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali
4. Normativa sulle comunicazioni elettroniche
5. Normativa sui contratti di compravendita
6. Strategie di marketing
7. Uso degli script
8. Tecniche di intervista telefonica
9. Tecniche di promozione e vendita a distanza
10. Interagire attraverso le tecnologie digitali e condividere informazioni attraverso tecnologie digitali, con il fine di raggiungere il risultato atteso "cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto"

Denominazione Percorso: **Assistente alla clientela**

Livello EFQ: **3**

Argomenti trattati: **Unità di competenza previste dal RRTQ e competenze digitali di base**

Durata massima complessiva: **250**

Possibilità formazione a distanza: **SI**

AziendaStage01: -

AziendaStage02: -

AziendaStage03: -