



Programma Operativo Fondo Sociale Europeo- Regione Liguria 2014-2020  
ASSE 1 "Occupazione" e ASSE 3 "Istruzione e formazione"

## CATALOGO LINEA DI INTERVENTO A

Decreto del Dirigente n. 1756 del 24/10/2019 e Decreto del Dirigente di Alfa n.765 del 21 maggio 2020



L'attività sarà svolta nel rispetto di quanto definito dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid -19

BANDO-SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO:

SEZIONE DEL CATALOGO: B1

### TECNICO ASSISTENTE ALLE VENDITE

*Il corso si rivolge a: Giovani under 25 anni, disoccupati, persone in stato di non occupazione*

#### INFORMAZIONI GENERALI

<b>ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIÀ</b>	Attestato di frequenza.
<b>DESTINATARI</b>	12 giovani disoccupati al di sotto dei 25 anni residenti e/o domiciliati in Liguria che desiderano acquisire o migliorare la propria professionalità con l'obiettivo di collocarsi nel mondo del lavoro dove la competitività e le sfide richiedono sempre una maggiore e più definita preparazione. <b>Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni.</b>
<b>PARI OPPORTUNITÀ</b>	L'accesso al corso avviene nel rispetto dei principi fissati dal D.Lgs. n. 198/2006 (pari opportunità)
<b>MODALITÀ DI ISCRIZIONE</b>	Le domande di iscrizione possono essere ritirate presso la segreteria didattica di <b>Axia Formazione in Genova, Via XX Settembre 41, III piano</b> : la segreteria è aperta dal <b>lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</b> . Prima di recarsi presso i nostri uffici, consigliamo di contattarci allo <b>0100994100</b> o al <b>3492550297</b> per verificare l'apertura della sede. La domanda di iscrizione e tutte le informazioni relative al corso sono comunque disponibili <b>on line sul sito <a href="http://www.axiaformazione.it">www.axiaformazione.it</a></b> .  <b>La domanda di iscrizione</b> , in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo (apporre marca da bollo da € 16,00), debitamente compilata può essere consegnata alla segreteria didattica di <b>Axia Formazione in Genova, Via XX Settembre 41, III piano</b> : la segreteria è aperta dal <b>lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</b> . Prima di recarsi presso i nostri uffici, consigliamo di contattarci allo <b>0100994100</b> o al <b>3492550297</b> per

	<p>verificare l'apertura della sede. L'utente può anche inviare la scheda di iscrizione scansionata o fotografata all'indirizzo <a href="mailto:info@axiaformazione.it">info@axiaformazione.it</a>. La scheda deve essere debitamente compilata, sottoscritta e con apposta la marca da bollo da € 16,00 che deve essere annullata apponendo una sigla sulla stessa. Alla email deve essere allegata anche la copia del documento di identità. La documentazione in originale deve, in ogni caso, essere poi consegnata alla segreteria di <b>Axia Formazione &amp; Consulenza, Via XX Settembre 41, 16121 Genova..</b></p>
<b>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO</b>	
<b>DURATA E STRUTTURA DEL CORSO</b>	<p><b>Durata:</b> 80 ore</p> <p><b>Argomenti:</b>  <b>TECNICHE DI VENDITA – 16 ore</b>  Comprendere il significato del brand  Il tema del lusso  Prodotti e Servizi: principali differenze in termini di proposta commerciale  Tipologie di prodotti e classificazione  Caratteristiche dei servizi  Analisi del ruolo dell'assistente alle vendite  Saper definire i propri obiettivi di vendita e le modalità per raggiungerli  Il processo della vendita  Caratteristiche, vantaggi e benefici dei prodotti e servizi  La gestione delle obiezioni  Upselling e Cross selling  La vendita telefonica e l'utilizzo del telefono  <b>MARKETING DEL VALORE – 8 ore</b>  Concetti base di marketing strategico e operativo  Il nuovo Marketing Mix  Il marketing dei contenuti e cenni introduttivi al digital marketing  Il concetto di valore rispetto al tema del prezzo  Gli elementi del Valore  Saper definire una proposta di valore  La cornice di insieme: il Business Model e il Lean Canvas Model  <b>ORIENTAMENTO AL CLIENTE – 8 ore</b>  Cosa significa essere customer-oriented  I ruoli del cliente  Le competenze del cliente  La customer experience  Il cliente come "Personas"  Empathy Map  Il viaggio del cliente: rappresentare il Customer journey  <b>SOFT SKILLS PER LA VENDITA – 16 ore</b>  La comunicazione assertiva: capacità di ascolto e tecniche di comunicazione persuasive e coinvolgenti.  Lo sviluppo della capacità di negoziazione: come giungere a un accordo in ogni situazione; la negoziazione con molteplici interlocutori e in situazioni diverse.  Team work: la capacità di lavorare e collaborare con gli altri, avendo il proposito di costruire relazioni positive tese al raggiungimento del compito assegnato.  La gestione del tempo, identificando obiettivi e priorità e, tenendo conto del tempo a disposizione, della organizzandone delle risorse e dei criteri di efficienza personale.  La capacità di pianificare ed organizzare, per gestire al meglio la propria produttività personale secondo i focus principali (noi, gli altri, il contesto) e realizzare gli obiettivi prefissati.  Il Problem solving: è un approccio al lavoro che, identificandone le priorità e le criticità, permette di individuare le possibili migliori soluzioni ai problemi.  Come costruire il proprio percorso di miglioramento</p>

	<p><b>PSICOLOGIA DELLE VENDITA – 8 ore</b>  Il comportamento di acquisto del cliente  Principali motivazioni all’acquisto  Il modello FOS: parole per vendere  Il potere delle domande  Principi di Programmazione Neuro-Linguistica applicati alla Vendita  Reframing della realtà e riformulazione positiva  Principi di Analisi Transazionale applicati alla Vendita</p> <p><b>ASPETTI GIURIDICI DELLA VENDITA – 4 ore</b>  Disciplina giuridica della vendita  Obblighi del venditore  I termini e le condizioni di vendita  Diritti e doveri dei clienti</p> <p><b>CUSTOMER SATISFACTION – 8 ore</b>  Che cosa è la soddisfazione/insoddisfazione dei clienti  Il concetto di servizio per la soddisfazione del cliente  Come misurare il grado di soddisfazione del cliente  Come individuare gli aspetti da analizzare e come creare un questionario efficace  I fattori di qualità di un servizio e modello generale per la qualità nei servizi  Il disservizio per il cliente e prassi di gestione dei reclami  Fidelizzazione del cliente e Customer Loyalty</p> <p><b>SOCIAL NETWORK – 12 ore</b>  Principali canali social: capire come si usano e che tipo di contenuto è più adatto a ciascun canale in funzione degli obiettivi commerciali dell’azienda;  Costruire la comunicazione: panoramica su Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIN, Youtube. Cenni sulla messaggeria istantanea.</p> <p><b>Modalità di svolgimento del corso:</b>  Il corso si svolge a distanza (FAD) attraverso l’utilizzo della piattaforma didattica Zoom che può essere fruita gratuitamente dai partecipanti attraverso PC e dispositivi mobile (iPhone, iPad, dispositivo Android o dispositivo mobile Windows).  La piattaforma garantisce una fruizione sincrona del corso: docente e allievi avranno la possibilità di interagire simultaneamente durante le lezioni.  Qualora si verificasse il rientro dell’emergenza Covid 19, il corso potrà anche essere svolto in modalità d’aula tradizionale, con la garanzia del rispetto delle normative sulla sicurezza e prevenzione.</p>
<b>ARTICOLAZIONE E FREQUENZA</b>	<p>Il calendario del corso sarà definito al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsti.  Le lezioni del corso avranno una cadenza settimanale di 4/5 incontri della durata massima di 4 ore ciascuno.</p> <p>In base alla normativa di riferimento, saranno consentite assenze fino al 10% della durata del corso.</p>
<b>REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE</b>	
<b>AMMISSIONE AL CORSO</b>	<p>La selezione delle domande avverrà attraverso procedura a sportello (in base all’ordine cronologico di presentazione della domanda.)</p>
<b>COMPETENZE IN INGRESSO</b>	<p>Nessuna</p>
<p><b>PROGETTO COFINANZIATO DALL’UNIONE EUROPEA</b>  Programma Operativo ASSE 1 “Occupazione” e ASSE 3 “Istruzione e formazione”  Regione Liguria FSE 2014 - 2020</p>	