

Titolo: Assistenza clienti nelle operazioni di vendita	Codice UF 5.CM-ADA
Sedi formative: 3 - Ciofs Bologna, 4 - Ciofs Imola, 6 - Ecipar Bologna. Per recapiti ed orari di apertura delle sedi formative consultare la tabella in fondo alla scheda.	
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Marketing e Vendite	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore del Punto vendita	
Unità di competenza di riferimento Vendita e assistenza clienti	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	
Risultato atteso: Gestire con padronanza le operazioni di vendita e assistere il cliente nelle necessità	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> - Gli elementi base delle tecniche di comunicazione e di psicologia della vendita - I servizi qualitativi di un'azienda commerciale - Valutare le esigenze della clientela - Monitorare la soddisfazione della clientela - I servizi di rete per le vendite e l'assistenza al cliente - Le azioni promozionali 	
Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> - Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità - Tecniche di vendita assistita e attiva - Le modalità di utilizzo di strumenti per la corrispondenza cartacea, telefonica, elettronica - Modalità di calcolo del prezzo finale di prodotti/servizi - Strategie relazionali per l'accoglienza del reclamo 	
Capacità: <ul style="list-style-type: none"> - Comprendere ed interpretare le esigenze del cliente - Selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto - Rilevare il grado di soddisfazione del cliente - Gestire la comunicazione telefonica - Gestire la corrispondenza elettronica - Descrivere l'utilizzo dei prodotti/servizi - Promuovere il prodotto - Accogliere il reclamo 	
Metodologie e modalità formative: <input type="checkbox"/> Lezioni Frontali <input checked="" type="checkbox"/> Simulazioni <input checked="" type="checkbox"/> Analisi di caso <input checked="" type="checkbox"/> Esercitazioni in sedi attrezzate <input type="checkbox"/> Altro	

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
 Simulazioni
 Altro

Durata:

30 Ore

Elenco delle sedi formative

Cod.	Ente	Indirizzo - Telefono	Orario
3	AECA - CIOFS Bologna	Via Jacopo della Quercia 4 - Bologna - Tel. 051/361654	Dal Lunedì al Venerdì 14/18
4	AECA - CIOFS Imola	Via Pirandello 12 - Imola (BO) - Tel. 0542/40696	Dal Lunedì al Giovedì 8:30/13 - 14:30/17:30 - 18/21 Venerdì 8:30/12:30
6	ECIPAR Bologna	Via di Corticella 186 - Bologna - Tel. 051/4199711	Lunedì, Martedì, Giovedì 8:30/22 Mercoledì e Venerdì 8:30/18:30