

MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE PERCORSO GOL 2 -

SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona
SCHEDA INTERNA ENTI FORMAZIONE

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER OPERATORE ALLE VENDITE
Titolo contenuto	ACCOGLIENZA E ASSISTENZA AL CLIENTE NEL PUNTO VENDITA
Area professionale	MARKETING E VENDITE
Qualifica di riferimento	OPERATORE ALLE VENDITE
Obiettivi formativi	Il corso aiuta a migliorare la comunicazione e la relazione con la clientela grazie ad una maggior capacità di ascoltare e di comprendere i suoi bisogni, di personalizzare le proposte, di fornire informazioni precise prima, durante e dopo la vendita, sia direttamente nel punto vendita sia attraverso i canali web e social.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di customer care • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di vendita assistita ed attiva anche in modalità e-commerce • Marketing operativo:
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare gli stili comunicativi e gli applicativi ecommerce più rispondenti al servizio di vendita (on line, vendita diretta, ecc.) • Comprendere e interpretare le esigenze del cliente selezionando le informazioni più appropriate ai bisogni espressi • Rilevare la soddisfazione del cliente ed eventuali segnalazioni/reclami adottando le modalità e le tecniche in uso per l'assistenza anche a distanza
Contenuti di massima	<ul style="list-style-type: none"> • Come sono cambiati i bisogni e i desideri dei clienti • La comunicazione e le tecniche di vendita • Atteggiamento proattivo e reattivo nella comunicazione • Come sviluppare l'empatia verso i clienti • Il ciclo della relazione: pre, core e post experiences • Cross-selling, up-selling • Comunicazione e passaparola • I clienti difficili: obiezioni e reclami • Customer care e Customer Satisfaction • L'informazione diffusa nel punto vendita (cartelloni, monitor, vetrina, ect) • L'informazione tramite il web (mail, whatsapp, sito, pagine social)
Descrizione del profilo	L'Operatore alle vendite è in grado di svolgere le attività relative al servizio di vendita e post-vendita, anche in ambienti virtuali, attraverso il supporto e l'assistenza al cliente, l'allestimento e il riordino di spazi espositivi, la gestione del magazzino e la realizzazione di semplici pratiche e adempimenti amministrativi nel rispetto delle procedure e strategie commerciali previste nel contesto aziendale di riferimento.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e Conoscenze

Durata: Aula, Stage,	40 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti