



Modulo 1: Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività

Modulo 2: Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita

Modulo 3: Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita

Modulo 4: Gestione della relazione con il cliente nella vendita a distanza di prodotti alimentari e non

Dettaglio

Modulo 1: Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività

- adempimenti contabili

- adempimenti tributari
- nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale
- nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro
- nozioni di base su prodotti e servizi assicurativi business
- nozioni di base su prodotti e servizi bancari business

Modulo 2: Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita

- elementi di etica e deontologia della comunicazione
- normativa sui contratti di compravendita
- normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali
- normativa sulle comunicazioni elettroniche
- principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction
- procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita
- sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
- strategie di marketing dell'azienda
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di promozione e vendita
- tecniche e psicologie di vendita
- tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

Modulo 3: Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita

- criteri e metodi per la valutazione dei rischi
- legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
- metodi di sorveglianza
- misure generali di tutela
- organi di vigilanza, controllo, assistenza

- principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
- principali rischi legati all'uso di attrezzature
- principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
- procedure di emergenza e primo soccorso
- uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

Modulo 4: Gestione della relazione con il cliente nella vendita a distanza di prodotti alimentari e non

- principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction
- strategie di marketing dell'azienda
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di promozione e vendita
- tecniche di ricerche di mercato
- tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti
- uso degli script