

CORSO PROFESSIONALE “ADDETTO UFFICIO COMMERCIALE ESTERO”

DURATA: 180 ORE

L'addetto commerciale estero è quella figura che svolge le attività di segreteria commerciale per i mercati esteri, ossia gestisce l'attività di distribuzione e vendite, con particolare riferimento ai contatti con i clienti, alla gestione degli ordini, dei contratti e dei documenti attinenti e con specifico riferimento ai mercati esteri.

La diversità organizzativa e le dimensioni delle singole aziende possono rendere differenti i compiti di questa figura professionale.

In genere, comunque, l'addetto commerciale estero gestisce i contatti con i clienti e con gli agenti per quanto riguarda la prima raccolta, il controllo e la conferma dell'ordine, poi la verifica dello stato di avanzamento e l'evasione dello stesso; ha mansioni di segreteria per la Direzione Commerciale; funge da primo filtro per quanto riguarda reclami o contestazioni di materiali; partecipa a fiere od incontri con clienti e/o agenti con mansioni di front-office ed infine si occupa dell'attività di spedizione e quindi della verifica delle pratiche amministrative e dei documenti necessari al commercio internazionale.

All'interno dell'organizzazione aziendale ha contatti con la Direzione Commerciale, con il responsabile del proprio ufficio, con gli agenti, con i colleghi dell'ufficio commerciale e con i responsabili e gli addetti degli altri uffici (acquisti, marketing, trasporti, magazzino, spedizioni, amministrazione...).

Importantissimi sono i suoi rapporti con i clienti (capacità di sapersi relazionare e di saper comunicare, sia verbalmente, che informaticamente), oltre che ovviamente la conoscenza della lingua inglese a livello tecnico commerciale.

OBIETTIVO

Il corso ha l'obiettivo di formare personale qualificato che possa operare nell'area commerciale estero di aziende di produzione o di servizi, relazionandosi con l'Area manager o il Direttore commerciale per sviluppare e mantenere l'attività commerciale nella zona di competenza.

Verranno trasferite inoltre nozioni di diritti e doveri dei lavoratori temporanei come da allegato 12 del Vademecum e le norme in materia di sicurezza generale secondo l'Accordo Stato-Regioni.

DESTINATARI

Il corso è rivolto prioritariamente a persone disoccupate, occupate part-time, in mobilità o cig iscritte presso Areajob Spa, in possesso dei requisiti richiesti ed interessate a lavorare in contesti aziendali caratterizzati dalla relazione con l'estero.

REQUISITI IN INGRESSO

Diploma superiore e/o laurea, buona conoscenza della lingua inglese, conoscenza del Pacchetto Office, buone capacità organizzative e di relazione.

CONTENUTI DEL CORSO

MODULO 1 – RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

DURATA: 4 ORE

La ricerca attiva del lavoro
Curriculum Vitae e modalità di presentazione
Il colloquio di lavoro

MODULO 2 - COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI/FORNITORI

DURATA: 24 ORE

I fondamentali del marketing operativo
Elementi di "Customer Care"
Lavorare "Customer Oriented"
I bisogni del cliente
I meccanismi della comunicazione interpersonale
Comunicare di persona
Comunicare via telefono (telefonate in entrata e in uscita)
Comunicare per iscritto (lettere commerciali, email)
La video call: un nuovo modo di comunicare.
La gestione del singolo cliente (scheda cliente)
La gestione del portafoglio clienti (segmentazione ed azioni per tipologia di cliente)
Risolvere le lamentele del cliente
Le relazioni con i fornitori (prodotti o servizi)
Le relazioni con gli agenti di commercio (parte integrante della rete vendita)
I solleciti insoluti e recupero credito
Le relazioni con i colleghi e con i superiori
La gestione del tempo

MODULO 3 – INGLESE TECNICO COMMERCIALE

DURATA: 36 ORE (DI CUI 28 DI PRATICA)

COMMUNICATING IN A GLOBAL ECONOMY

- Expressing opinions, Agreeing and disagreeing
- Telephone: The business call
- The impact of International communication on business

GOOD PHONE PRACTICES AND CULTURAL INFLUENCE

- Phrasal verbs for the phone
- Good phone practices
- E-mail confirmation template
- How does culture influence us?

LARGE NUMBERS AND PRESENTATIONS

- Reading large numbers
- Presenting charts and graphs

- Presentation focus on the voice
- Making intercultural presentations

LISTENING AND LEARNING STRATEGIES

- Listening strategies
- Grammar: Active/Passive voice
- Business phrasal verbs
- Cultural differences in how English is spoken

MAKING CONVERSATION (SMALL TALK)

- How...? / What _____ like?
- Present Perfect
- Ice-breakers
- Simulating Small talk at meetings
- The iceberg model of visible and invisible aspects of culture

STATING YOUR PURPOSE

- Infinitive of purpose
- Phrasal verbs
- Stating purpose of calls and e-mails
- E-mail templates

MANAGING MEETINGS and JOB INTERVIEWS

- Idiomatic use of 'get'
- Phrasal verbs with 'get'
- 1st, 2nd and 3rd conditionals
- A successful Job interview in English

MODULO 4 – INFORMATICA

DURATA: 24 ORE (PRATICA)

Foglio Elettronico – Microsoft Excel

Creazione di un foglio di Excel e personalizzazione dell'ambiente di lavoro.
Formattazione di singole celle o gruppi di celle
Uso di semplici formule aritmetiche con riferimenti assoluti e relativi.
Utilizzo delle principali funzione: somma, media, minimo, massimo, conteggio,
Funzione logica "SE" (semplici e nidificate), "E", "O"
Funzioni statistiche condizionate: SOMMA.PIÙ.SE, CONTA.PIÙ.SE
Funzioni di ricerca: CERCA.VERT, CONFRONTA, INDICE
Funzioni di data e ora: ADESSO, DATA, MESE, ANNO, ...
Formattazione condizionale
Criteri di convalida delle celle
Creazione e modifica di Grafici
Analisi multidimensionali con le tabelle pivot.
Stampa e presentazione di report.

Elaborazione testi – Microsoft Word

Riguarda le competenze per svolgere le attività relative alla creazione e formattazione di documenti di testo, ad esempio lettere, relazioni e articoli attraverso l'uso di Microsoft Word 2013

- Creare un nuovo documento e salvarlo nei diversi formati
- Impostazione del documento, margini, intestazione, piè di pagina.
- Effettuare operazioni di copia/taglia/incolla di porzioni di testo
- Formattazione di paragrafi, rientri, tabulazioni.
- Applicare stili carattere e stili paragrafo
- Formattazione di tabelle ed oggetti grafici
- Utilizzo di immagini in un documento di testo
- Stampa unione

MODULO 5 – AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA

DURATA: 48 ORE

Procedure amministrative e fiscali relative alle spedizioni nazionali e internazionali

- Assolvimento degli obblighi connessi al regime fiscale nazionale e internazionale
- Liquidazione IVA
- Espletamento delle operazioni di credito documentario
- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di trasporto nazionale e internazionale e deposito di specifiche tipologie di merci (merci pericolose, derrate alimentari, ecc.).
- Mezzi e forme di pagamento nelle transazioni commerciali
- Il sistema di rilevazione dei dati degli scambi commerciali intracomunitari (Intrastat)

Aspetti doganali

- Procedure doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali
- Normativa doganale
- Tecniche e formalità in materia doganale
- L'assicurazione delle merci
- Polizze di carico
- Lettere di vettura, bollette di spedizione
- Operazioni di ricevimento e rilascio di merci e contenitori, rilascio della relativa documentazione

Contrattualistica

- Contrattualistica nelle operazioni con l'estero
- Accordi commerciali e Joint venture
- Il contratto di rete
- La vendita internazionale
- Come gestire i contenziosi Internazionali

MODULO 6 – UFFICIO COMMERCIALE

DURATA: 36 ORE

L'ufficio commerciale estero: struttura, funzioni ed organizzazione
La gestione della corrispondenza estera: la comunicazione scritta
Comunicazione telefonica e posta elettronica
La gestione elettronica dei documenti
Redazione e gestione delle offerte e degli ordini di vendita
Gestione e statistiche dei dati di vendita



AREAJOB SPA a Socio Unico
AGENZIA PER IL LAVORO
Piazza del Bianello, 7/A – 42021 Bibbiano (RE)
Tel. 0522/882462 Fax 0522/259302
E-mail: info@areajob.it

Assistenza post vendita e customer service

Il controllo della rete di vendita tramite indici efficaci, come supporto alla direzione commerciale

MODULO 7 - FORMAZIONE GENERALE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SICUREZZA D.LGS. 81/08 (MODULO OBBLIGATORIO)

DURATA: 4 ORE

L'obiettivo della formazione generale dei lavoratori, nel rispetto dell'Accordo Stato Regioni in vigore dal 26 gennaio 2012, è fornire conoscenze generali sui concetti di danno, rischio, prevenzione, fornire conoscenze rispetto alla legislazione e agli organi di vigilanza in materia di sicurezza e salute sul lavoro. La formazione deve essere completata entro 60 giorni dall'assunzione.

Contenuti

1. Concetto di rischio.
2. Concetto di danno.
3. Concetto di prevenzione.
4. Concetto di protezione.
5. Organizzazione delle prevenzione aziendale.
6. Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali.
7. Organi di vigilanza, controllo e assistenza.

MODULO 8 - DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI TEMPORANEI (MODULO OBBLIGATORIO)

DURATA: 4 ORE

Contenuti:

Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: la legislazione in materia di lavoro temporaneo

Definizione del lavoro in somministrazione

Sistema del lavoro in somministrazione: triangolazione lavoratore, agenzia, impresa utilizzatrice

Gli ambiti di ammissibilità e i divieti previsti dalla legislazione e dai contratti collettivi nazionali di categoria dell'impresa utilizzatrice

Il CCNL per i lavoratori temporanei

Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro

Le materie di competenza e gli obblighi dell'impresa utilizzatrice

Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice: che cosa deve necessariamente contenere

Il contratto tra lavoratore e agenzia di somministrazione: che cosa deve necessariamente contenere

La Bilateralità: Forma.temp – finalità e modalità di accesso alla formazione

CALENDARIO

Sede del corso: Quad Srl, via del Chionso, 20 – REGGIO EMILIA

GIORNO	DATA	ORARIO		MODULO
MERCOLEDÌ	24/04/19	9.00	13.00	INFORMATICA
VENERDÌ	26/04/19	9.00	13.00	INFORMATICA
LUNEDÌ	29/04/19	9.00	13.00	RICERCA ATTIVA DEL LAVORO
		14.00	18.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
MARTEDÌ	30/04/19	9.00	13.00	INFORMATICA
GIOVEDÌ	02/05/19	9.00	13.00	INFORMATICA
		14.00	18.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
VEN	03/05/19	9.00	13.00	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI/FORNITORI
		14.00	18.00	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI/FORNITORI
LUN	06/05/19	9.00	13.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
		14.00	18.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
MART	07/05/19	9.00	13.00	INFORMATICA
GIOVE	09/05/19	9.00	13.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
VEN	10/05/19	9.00	13.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
		14.00	18.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
LUN	13/05/19	9.00	13.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
		14.00	18.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
MART	14/05/19	9.00	13.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
		14.00	18.00	INFORMATICA
MERCO	15/05/19	9.00	13.00	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI/FORNITORI
		14.00	18.00	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI/FORNITORI
LUN	20/05/19	9.00	13.00	UFFICIO COMMERCIALE
		14.00	18.00	UFFICIO COMMERCIALE
MART	21/05/19	14.00	18.00	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI/FORNITORI
MERCO	22/05/19	9.00	13.00	UFFICIO COMMERCIALE
		14.00	18.00	UFFICIO COMMERCIALE
GIOVE	23/05/19	9.00	13.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
VEN	24/05/19	9.00	13.00	UFFICIO COMMERCIALE
		14.00	18.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
LUN	27/05/19	9.00	13.00	UFFICIO COMMERCIALE
		14.00	18.00	SICUREZZA GENERALE DEI LAVORATORI
MART	28/05/19	9.00	13.00	UFFICIO COMMERCIALE
		14.00	18.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
MERCO	29/05/19	9.00	13.00	UFFICIO COMMERCIALE
		14.00	18.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
GIOVE	30/05/19	9.00	13.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA

AREAJOB SPA a Socio Unico
 AGENZIA PER IL LAVORO
 Piazza del Bianello, 7/A – 42021 Bibbiano (RE)
 Tel. 0522/882462 Fax 0522/259302
 E-mail: info@areajob.it

		14.00	18.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
VEN	31/05/19	9.00	13.00	UFFICIO COMMERCIALE
		14.00	18.00	INGLESE TECNICO COMMERCIALE
LUN	03/06/19	9.00	13.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
		14.00	18.00	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI/FORNITORI
MART	04/06/19	9.00	13.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
		14.00	18.00	DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI TEMPORANEI
MERCO	05/06/19	14.00	18.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA
GIOVE	06/06/19	9.00	13.00	AMMINISTRAZIONE E CONTRATTUALISTICA