



FORMAZIONE CONTINUA FASE VI

FONDO SOCIALE EUROPEO P.O.R. F.S.E. 2014-2020

PIANO FORMATIVO

ENTE EROGATORE	DIEFFE FORMA SERVICE SRL
ENTE BENEFICIARIO	PANIFICIO BALDUZZI SNC DI BALDUZZI ANGELO E C.
SEDE DI EROGAZIONE	VIA G.BORLONE N° 26 – 24023 CLUSONE (BG)

CORSO ID N°1950

EDIZIONE ID N° 21078

“STRATEGIE DI COMUNICAZIONE TRADIZIONALE E DIGITALE”

COMPETENZA DI RIFERIMENTO – da QRSP

17.17 PROMOTER – EQF 3: Effettuare la presentazione di un prodotto/servizio al cliente/utente

Conoscenze	Abilità
Elementi di comunicazione interpersonale	Utilizzare tecniche di comunicazione
Elementi di customer care	Applicare tecniche di interazione col cliente
Elementi di legislazione regionale e comunitaria in materia di certificazioni e marchi	Applicare tecniche di presentazione prodotti
Elementi di storia e cultura e costume territoriale	
Gamma di prodotti/servizi in vendita prodotti/servizi del territorio	
Tecniche promozionali	



OBIETTIVO SPECIFICO

L'azione formativa, della durata di 16 ore, si rivolge agli operatori di attività di servizi a diretto contatto con il cliente e/o utente che intendono approfondire le tecniche di comunicazione efficace in ambito tradizionale e non tradizionale.

Il corso in oggetto intende fornire ai partecipanti le competenze per approcciare la clientela già acquisita in maniera efficace, utilizzando una modalità comunicativa, sia tradizionale che digitale, basata sull'ascolto per comprendere il fabbisogno anche non espresso dal cliente.

MODALITÀ DI VALUTAZIONE

Al termine dell'azione formativa è previsto un momento di valutazione in forma scritta per confermare il livello di apprendimento e l'efficacia della misura attuata. La metodologia di valutazione si basa sulla normativa di Regione Lombardia per la certificazione delle competenze acquisite al fine del rilascio dell'Attestato di competenza.

METODOLOGIA DIDATTICA

Il percorso ha un approccio di tipo frontale misto dato da momenti di teoria affiancati da simulazioni ed esercitazioni pratiche. Gli strumenti forniti dal formatore sono presentazioni PowerPoint e la dispensa del corso verrà distribuita ai partecipanti. Le esercitazioni pratiche sono volte ad applicare le conoscenze acquisite sul piano teorico.

RISORSE IMPIEGATE

Greselin Stefano – Ingegnere Meccanico (indirizzo Energetico)

MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La frequenza al corso si intende prevista nei giorni e negli orari stabiliti dal calendario didattico; sarà premura del discente rispettare con puntualità l'orario del corso e le eventuali regole finalizzate al buon funzionamento del percorso didattico, firmare il registro di presenza all'inizio della lezione al fine di permettere a Dieffe Forma Service SRL di monitorare il raggiungimento della percentuale di presenza per il conseguimento del percorso.

Le assenze non potranno essere recuperate: in ogni caso la direzione didattica – per mezzo del tutor incaricato – si impegna ad aggiornare l'allievo in merito al piano didattico svolto ed alla consegna del materiale didattico eventualmente distribuito.