

SCHEDA CORSO

Corso TECNICHE DI VENDITA E MARKETING NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA	
Competenze di fine corso	<p>Effettuare la vendita al cliente in esercizi pubblici</p> <p>Effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali negli esercizi commerciali</p>
Requisiti d'accesso	Previsti dal programma GOL
Sede	Via Tommaso Grossi 9 - Monza
Durata	80 ore – ID CORSO 22677
Frequenza	Obbligatoria - Mattina- dalle 9.00 alle 13.00
Moduli - Conoscenze	<p>MODULO 1_COMUNICAZIONE: TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE_1 La comunicazione interpersonale: elementi chiave, barriere e modelli</p> <p>MODULO 1_COMUNICAZIONE: TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE_2 Ascolto attivo: tecniche e strategie per un ascolto efficace Comunicazione verbale e non verbale: il linguaggio del corpo e la sua influenza</p> <p>MODULO 1_COMUNICAZIONE: TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE_3 Assertività: come esprimere le proprie idee e opinioni in modo efficace Risoluzione dei conflitti: tecniche e strategie per gestire i contrasti in modo costruttivo</p> <p>MODULO 2_TECNICHE DI ACCOGLIENZA come accollo il cliente Fornire informazioni</p> <p>MODULO 3_GESTIONE DEL CLIENTE le procedure di accoglienza (in board e out board)</p>

MOD 8202 rev. 00 del 12/09/2023



SEDE DIREZIONALE
 Agenzia Formazione Orientamento Lavoro Monza e Brianza
 Via Tre Venezie, 63 | 20821 Meda (MB) | afolmonzabrianza@pec.it

MODULO 4_SODDISFAZIONE CLIENTE_2

La comunicazione con il cliente: eccellenza nella comunicazione telefonica, via e-mail e di persona

La gestione delle lamentele: trasformare i reclami in opportunità di miglioramento

MODULO 5_SOCIAL MEDIA

Facebook Marketing

Instagram Marketing

Content Creation for Social Media Marketing

LEGALE- Tutela ai consumatori

Diritti dei consumatori nel contesto della GDO, (fisica e virtuale), inclusi i diritti di recesso, rimborso e risarcimento per prodotti difettosi o servizi non conformi. - - Procedure per la gestione delle lamentele e risoluzione delle controversie tra consumatori e aziende. L' L'Ombudsman bancario e la tutela dei consumatori.

LEGALE: Diritti e doveri dei lavoratori

Legislazione del lavoro applicabile ai dipendenti del settore della GDO, dei servizi comprendente norme sulle ore lavorative, la sicurezza sul lavoro e la parità di trattamento. Contratti di lavoro e accordi sindacali specifici per i dipendenti della GDO e del settore dei servizi

MARKETING

I principi del marketing relazionale: creare valore per i clienti a lungo termine

Costruire relazioni con i clienti: fidelizzazione e advocacy

Segmentazione della clientela: identificare e comprendere i diversi segmenti di mercato

Il marketing personalizzato: creare campagne mirate per soddisfare le esigenze individuali

MARKETING: Strategie di vendita

Il processo di vendita: identificare i potenziali clienti, stabilire contatti, presentare il prodotto o servizio, gestire le obiezioni e concludere la vendita

Tecniche di vendita efficaci: la vendita per valore, la vendita basata sulle relazioni e altre strategie

Negoziazione: raggiungere accordi vantaggiosi per entrambe le parti

MARKETING MIX

prodotto, prezzo, distribuzione e promozione

LEGALE- Tutela ai consumatori

Diritti dei consumatori nel contesto della GDO, (Fisica e virtuale), inclusi i diritti di recesso, rimborso e risarcimento per prodotti difettosi o servizi non conformi. per la gestione delle lamentele e risoluzione delle controversie tra consumatori e aziende. L' L'Ombudsman bancario e la tutela dei consumatori.

LEGALE: Diritti e doveri dei lavoratori

Legislazione del lavoro applicabile ai dipendenti del settore della GDO, dei servizi comprendente norme sulle ore lavorative, la

	<p>sicurezza sul lavoro e la parità di trattamento. Contratti di lavoro e accordi sindacali specifici per i dipendenti della GDO e del settore dei servizi</p> <p>LEGALE- Normative sulla vendita al dettaglio: Regolamentazioni specifiche per la vendita al dettaglio in contesto fisico, Leggi sulla disposizione dei prodotti, etichettatura e normative igienico-sanitarie. Implicazioni legali di vendita al dettaglio compresi i negozi fisici, il commercio elettronico e i servizi di consegna a domicilio.</p> <p>LEGALE: GDPR E cenni sulla sicurezza nel lavoro Che cos'è la GDPR Principi chiave - ruoli e responsabilità Tipi di dati personali trattati nel contesto della sicurezza sul lavoro Misure di sicurezza per la protezione dei dati personali Violazioni dei dati e notifiche</p>
Accertamenti finali	Test scritto
Certificazione rilasciata	Attestato di competenze previo superamento del test finale e frequenza minima 70% delle ore di lezione

Il corso avrà luogo al raggiungimento del numero minimo di 7 allievi

Ente Accreditato di riferimento: Cernuschi 8 _ Monza

Pratica trattata da: Giusy Guarna