

CORSO ON LINE: IPM TRAININGS: COMUNICAZIONE

DATA	//	DURATA	2 h
ORARIO*	//	DOCENTI	//

* Ogni partecipante deve collegarsi alla piattaforma 20 minuti prima dell'orario di inizio del corso la per compilazione del materiale pre-corso.

DESCRIZIONE GENERALE E FINALITA' DEL CORSO

Il corso consente di acquisire elementi utili per una corretta ed efficace comunicazione con i Clienti. Il corso affronta come individuare le esigenze dei Clienti, gestire l'ascolto attivo, sviluppando un'immagine positiva della persona e della propria azienda.

Il corso è erogato "on line" con lezione in modalità "live", mediante l'accesso dei discenti ad una piattaforma dedicata, quale punto di incontro tra i docenti e discenti. I requisiti tecnici per l'accesso alla piattaforma "on line" sono specificati nella scheda di iscrizione.

DESTINATARI

Il corso è destinato a tutte le persone (Titolari, Responsabili Tecnici, Venditori, Utenti Professionali, personale dell'Amministrazione) che operano nell'ambito di un Fornitore Professionale di Servizi di Pest Management (Impresa di disinfestazione e derattizzazione) oppure a persone che vogliano intraprendere "ex novo" tali attività e che necessitino di acquisire una formazione di base circa le corrette tecniche di comunicazione con i Clienti. Il presente programma prende in considerazione lo sviluppo delle competenze previste dallo standard UNI EN 16636:2015.

CONTENUTI DEL CORSO DI FORMAZIONE

1. Individuare le esigenze dei Clienti per rispondere efficacemente alle loro richieste
2. Sviluppare un'immagine positiva di sé e della propria azienda
3. La gestione dell'emozione
4. Ascolto attivo del Cliente: stabilire un rapporto di fiducia

PREZZO PER I PARTECIPANTI

65,00 € + IVA / partecipante

DOCENTI

Esperti in ambito comunicazione e risorse umane con attività di formazione, selezione, consulenza organizzativa e manageriale.

RESPONSABILI PROGETTO FORMATIVO

DC: Carlo Gambadori
RCF: Dott. Francesco Fiorente

PREREQUISITI FORMATIVI

Non sono previsti prerequisiti, conoscenze o abilità particolari.

METODOLOGIA DIDATTICA

Metodologia didattica fortemente interattiva e applicativa su casi ed esempi reali, attraverso piattaforma on-line dedicata.

VALUTAZIONI FINALI E ATTESTAZIONI

Al raggiungimento di almeno il 90% del monte ore verrà sottoposto al discente un test finale di apprendimento.

Il test finale si riterrà superato mediante la risposta corretta al 70% dei quesiti (es: almeno 07 su 10); il superamento del test porterà al rilascio di un **Attestato di Formazione** individuale prontamente scaricabile dalla piattaforma "on line". Qualora la verifica finale non sia superata con successo, verrà rilasciato un **Attestato di Partecipazione, inviato successivamente via e-mail.**

MATERIALE DIDATTICO

Il materiale informatico contenente la presentazione illustrata sarà disponibile per i discenti nell'ambito della piattaforma "on line" dedicata.

RIFERIMENTI NORMATIVI

//

CONSERVAZIONE DEI DATI

Tutti i documenti del corso, programma, registro con firme dei partecipanti, lezioni, test di verifica nonché la copia dell'Attestato saranno conservati da BLEU LINE srl che ha organizzato il corso.