

Anagrafica Ente Proponente	
<b>CIR</b>	: AH0773
<b>Ragione Sociale</b>	: EURO SERVICES S.A.S. DI PAPA MIRELLA & C.
<b>Sigla</b>	: EURO SERVICES S.A.S. DI PAPA M. & C.
<b>Partita Iva</b>	: 04601670823
<b>Codice Fiscale</b>	:
Sede Legale	
<b>Indirizzo</b>	: PIAZZA VITTORIO VENETO
<b>N.Civico</b>	: 15
<b>Nazione</b>	: ITALIA
<b>Comune</b>	: PALERMO (PA)
<b>Cap</b>	: 90143
<b>Web</b>	: www.consulentionline.eu
<b>E-Mail</b>	: info@consulentionline.eu
<b>N. Telefono</b>	: 0916261551
<b>N. Fax</b>	:
Legale Rappresentante	
<b>Nome</b>	: PAPA MIRELLA
<b>Codice Fiscale</b>	: PPAMLL71S50F104S
Progettista	
<b>Nome del Progettista</b>	: Sgroi Daniele

<b>Catalogo</b>	
<b>Sezione</b>	: Formazione Continua
<b>Data pubblicazione</b>	: 21/03/2008
<b>Scheda Percorso Formativo</b>	
<b>Titolo</b>	: "Sales assistant & Customer Satisfaction"
<b>Descrizione</b>	: L'intervento è rivolto a 15 occupati del settore commercio a cui è offerta l'opportunità di acquisire le principali tecniche di customer satisfaction e di interrelazione e comunicazione con il cliente. Fine ultimo è sviluppare la competitività delle PMI attraverso l'acquisizione da parte dei lavoratori di competenze specifiche che ne accrescano la competitività dei profili e delle qualifiche professionali possedute e in generale l'occupabilità. Sono previste 40 ore di attività pratiche.
<b>Obiettivi</b>	: L'intervento mira far acquisire ai partecipanti un know-how specifico che contribuisca ad accrescere la propria competitività professionale spendibile sul mercato del lavoro. Obiettivi formativi: Imparare le principali tecniche ed i principali modelli di sviluppo ed attuazione di un sistema di customer satisfaction Capire come comprendere le esigenze del cliente Conoscenze e capacità nei metodi di comunicazione ed interrelazione con il cliente Conoscenze e capacità di gestione di vari tipi di reclami, per trasformarli in occasioni di miglioramento dell'immagine percepita dai clienti Imparare il processo attraverso il quale il cliente valuta il servizio e si determina il grado di soddisfazione Imparare ad individuare le motivazioni all'acquisto del cliente Imparare a pianificare ed organizzare la propria attività Imparare ad avere il pieno controllo delle emozioni Passare dal "sapere" al "saper fare" Ai partecipanti sarà distribuito il materiale didattico a supporto

**Scheda Percorso Formativo**

<b>Prerequisiti richiesti ai destinatari per l'accesso</b>	: Possesso del diploma di scuola media superiore
<b>Descrizione di dettaglio dei destinatari</b>	: Destinatari dell'intervento sono 15 lavoratori del settore commercio addetti alle vendite ed al rapporto con i clienti.
<b>Verifiche di apprendimento</b>	: La valutazione avverrà in 3 momenti (in entrata, in itinere e finale) attraverso l'uso di test/colloqui a risposte multiple chiuse. Ai partecipanti verrà rilasciato un certificato di frequenza e l'attestato di certificazione delle competenze conseguite.
<b>Costo orario</b>	: € 25,00
<b>Valore Voucher regionale</b>	: € 3.000,00
<b>N. minimo partecipanti</b>	: 10
<b>Durata ore (in ore)</b>	: 120
<b>Percorso proposto per</b>	: Piano formativo individuale

**Destinatari**

Lavoratori dipendenti con contratto di lavoro subordinato (a tempo indeterminato o a tempo determinato)

Lavoratori atipici con rapporto di lavoro diverso da quello subordinato che sono iscritti al Fondo gestione separata INPS (Co. Co. Pro)

Classificazione del percorso formativo	
<b>Misura POR 2000-2006</b>	: Misura 3.09
<b>Grandi Gruppi</b>	: PROFESSIONI QUALIFICATE NELLE ATTIVITA' COMMERCIALI E NEI SERVIZI
<b>Gruppi di professioni</b>	: Professioni qualificate nelle attività commerciali
<b>Categorie di professione</b>	: Esercenti ed addetti alle vendite al minuto
<b>Dettaglio</b>	: Commessi e assimilati
<b>Comparto formativo (ISFOL-ORFEO)</b>	: Distribuzione commerciale
<b>Subsettore (ISFOL-ORFEO)</b>	: VARIE

**Requisiti tecnici****Coerenza con le Misure  
POR Sicilia 2000-2006**

. Il progetto, che risponde perfettamente all'obiettivo specifico dell'Avviso 2 del 18/03/2008 riguardante la promozione d'Interventi formativi per la formazione continua anche individuale dei lavoratori delle PMI, risulta coerente alle strategie della Regione Sicilia in particolare per quanto riguarda l'ambito delle Risorse Umane, seguendo le indicazioni contenute nel P.O.R. Sicilia 2000-2006. Nello specifico gli obiettivi formativi perseguiti risultano coerenti con gli obiettivi della Misura 3.09 Sviluppo della competitività delle imprese con priorità alle PMI e precisamente con l'obiettivo A) Formazione continua, con cui si intende sviluppare la competitività delle imprese con priorità delle PMI, attraverso un'offerta di interventi formativi per l'aggiornamento e la formazione continua anche individuale dei lavoratori delle PMI all'interno sia di progetti di sviluppo locale sia di accordi territoriali ed aziendali. L'intervento formativo è, altresì, coerente con l'obiettivo specifico dell'Asse 3 Policy field D (Por Sicilia 2000-2006): Promozione di una forza lavoro competente, qualificata e adattabile, dell'innovazione e dell'adattabilità nell'organizzazione del lavoro, di condizioni che agevolino la creazione di posti di lavoro nonché della qualificazione e del rafforzamento del potenziale umano.

**Edizioni****Sede Operativa** : PIAZZA VITTORIO VENETO,15-PALERMO (PA)**Sede Svolgimento** : -sede da individuare CATANIA (CT)**Data Inizio Corso** : 01/06/2008**Data Fine Corso** : 30/09/2008**Data Scadenza** : 20/05/2008**Orario** 08:00 - 13:00 e/o 14:00 - 17:00**Giorni** Lunedì; Mercoledì; Venerdì;

<b>Moduli</b>		
<b>Titolo</b>	<b>Durata (ore)</b>	<b>Contenuti</b>
GESTIONE EFFICACE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE	25,00	Elementi base di comunicazione-comunicazione verbale e non verbale-comunicazione persuasiva-autodiagnosi comportamentale attraverso l'analisi transazionale-Gestione delle obiezioni e delle lamentele-Front Line-gestione del rapporto con il cliente
COME SI PROGETTA LA CUSTOMER SATISFACTION	30,00	Le quattro fasi della progettazione-analisi dell'ambiente-scelta della strategia competitiva-disegnare il servizio-definire le attese e verifica dei risultati (n.10 ore attività pratica)
COME GESTIRE LA CUSTOMER SATISFACTION	20,00	La customer satisfaction genera profitto-Dove effettuare gli interventi per la qualità-La gestione del supporto fisico e della partecipazione dei clienti (n.10 ore attività pratica)
COME MISURARE LA CUSTOMER SATISFACTION	20,00	Cosa misurare-Modelli concettuali-Modelli orientati al processo-Problematiche relative alla raccolta e l'analisi dei dati-Il pretrattamentodei dati-Come utilizzare i risultati (n.10 ore attività pratica)
COME REALIZZARE LA CUSTOMER SATISFACTION NELLA PRATICA	25,00	Dal progetto alla realizzazione-Gli errori nella fase di analisi, pianificazione, attuazione e controllo (n.10 ore attività pratica)