



ANID

ASSOCIAZIONE DELLE IMPRESE DI DISINFESTAZIONE

CORSO ADDETTI “FRONT OFFICE” + “SALES AGENTS” (VENDITORI)

29 settembre 2021

MODALITA' WEBINAR

Presentazione del Corso

Nelle attività quotidiane delle Aziende di “Pest Management” è molto importante il rapporto diretto con la clientela, sia essa occasionale o consolidata; il personale d’Ufficio, quindi, deve saper svolgere funzioni di “problem solving”, non solo occuparsi di programmare i servizi o gestire le urgenze e le richieste. È pertanto fondamentale saper curare il primo contatto acquisendo le informazioni utili, curando l’immagine aziendale e risultando rassicuranti con l’interlocutore, ma tali competenze necessitano di una formazione peculiare.

Inoltre, l’introduzione e lo sviluppo di nuove norme cogenti, volontarie e degli Standard operativi, per le Imprese di “Pest Management” ha comportato un’evoluzione nella progettazione e nell’esecuzione dei propri servizi. Questo, ovviamente, si è riverberato direttamente sulla professionalità richiesta al “sales agent”, il quale deve avere conoscenze e competenze all’altezza.

Il Corso “addetti “front office e sales agents” affronta tematiche professionali generali integrate e fornisce gli elementi utili al personale per gestire le tante situazioni che possono presentarsi.

Alla fine del Corso è previsto il test per la valutazione dell’apprendimento.

Programma

1° giorno - MATTINA

| | |
|------------------|--|
| Ore 09:00 | Registrazione partecipanti e Introduzione al corso |
| Ore 09.30 | I principali infestanti in ambito civile ed urbano: identificazione, comportamento e aspetti gestionali; La gestione delle problematiche specifiche legate agli infestanti: cosa chiedere al cliente, cosa indicare ai tecnici aziendali. “Front office” Vs. richieste d’intervento: definire il grado di urgenza e determinare la priorità d’intervento. - Il sopralluogo commerciale e la redazione del preventivo. |
| Ore 11:30 | Pausa |
| Ore 11:45 | Dal “Pest control” al “Pest Management”: evoluzione della normativa cogente; Le attività di “Pest Management”: norme e regolamenti che disciplinano il controllo di artropodi, muridi, volatili ed animali selvatici. Il controllo sulle attività di “Pest Management”: autorità competenti; Lo standard UNI-EN16636: le competenze richieste agli addetti al “front office” ed ai “sales agents”; |
| Ore 13:30 | Pausa pranzo |



1° giorno - POMERIGGIO

Ore 14.30

La PNL per Vendere: usare la Programmazione Neuro Linguistica per capire meglio i nostri clienti ed essere più persuasivi. Non esiste una sola realtà e come venditori siamo responsabili degli obiettivi e dell'efficacia della nostra comunicazione. In questa lezione vedremo come capire chi è il nostro cliente e cosa pensa, come entrare in empatia con lui ed essere in grado di vendergli la nostra proposta usando il suo stesso vocabolario.

- Cos'è la programmazione neuro linguistica
- Sistemi rappresentazionali – visivo, uditivo, cinestesico
- Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale

Ore 16:30

Pausa

Ore 16:45

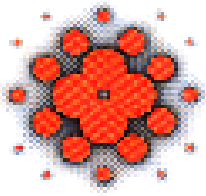
Comunicazione con il cliente: Come ascoltare, confortare e rispondere ad un interlocutore preoccupato e come acquisire informazioni importanti.

- Cos'è la comunicazione e quali sono le sue componenti
- La comunicazione con il cliente
- La comunicazione telefonica
- Fare le giuste domande
- L'emotività del cliente: come affrontarla

Ore 18:30

Fine delle lezioni

ESAME FINALE: È PREVISTO SOLO IL TEST A RISPOSTA CHIUSA DELLA DURATA DI MEZZ'ORA



A.N.I.D.

Associazione nazionale delle Imprese di Disinfestazione

CORSO ADDETTI “FRONT OFFICE” e “ADDETTI COMMERCIALI”

29 settembre 2021

IL CORSO SI TERRA’ IN MODALITA’ WEBINAR

MODULO DI ADESIONE

ANAGRAFICA AZIENDA (in stampatello)

| | |
|--|--|
| Ragione sociale | |
| Indirizzo | |
| Cap e Città | |
| P.IVA/C.F. | |
| Codice Univoco | |
| E-mail di riferimento per invio comunicazioni | |
| E-mail dove inviare il certificato/attestato | |
| Tel. | |

L’Azienda ha preso visione della proposta formativa di ANID relativamente all’effettuazione del **Corso Addetti “Front Office” E “Addetti Commerciali”** e di quanto dichiarato in merito ai contenuti, alle modalità formative ed ai criteri che saranno adottati per la valutazione dell’apprendimento dei partecipanti .

Si chiede di allegare alla presente C.V. del partecipante da cui si evinca l’istruzione dell’addestramento conseguito, come richiesto dalla Certificazione ISO 21001.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

| Descrizione | Associati ANID | NON Associati ANID |
|--|-------------------------|---------------------------|
| Costo a partecipante Dal terzo partecipante verrà applicato il 10% di sconto | 300,00 + iva 22% | 400,00 + iva 22% |

La partecipazione comprende: la formazione, materiale didattico, rilascio del certificato.

NOME E COGNOME DEL PARTECIPANTE (IN STAMPATELLO)

| NOME E COGNOME | RUOLO | E-MAIL DEL PARTECIPANTE | CELL. PARTECIPANTE | N. C.I. (allegare tassativamente il documento) |
|-----------------------|--------------|------------------------------------|-------------------------------|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le Aziende interessate dovranno trasmettere il presente modulo debitamente compilato e copia dell'avvenuto bonifico della quota di partecipazione all'indirizzo mail anid@disinfestazione.org

c/c intestato a ANID SERVIZI SRL IBAN IT 17 R 03069 09606 100000178963

La quota complessiva di € _____ + Iva _____ pari ad € _____

Timbro e firma