



## **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.
<b>Ore 11:30</b>	<b>Pausa</b>
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";
<b>Ore 13:30</b>	<b>Pausa pranzo</b>



**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

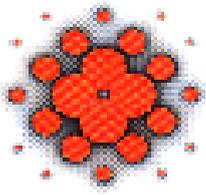
Comunicazione con il cliente: Come ascoltare, confortare e rispondere ad un interlocutore preoccupato e come acquisire informazioni importanti.

- 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)**

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

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**

<b>Descrizione</b>	<b>Associati ANID</b>	<b>NON Associati ANID</b>
Costo a partecipante <b>Dal terzo partecipante verrà applicato il 10% di sconto</b>	<b>300,00 + iva 22%</b>	<b>400,00 + iva 22%</b>

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

**NOME E COGNOME DEL PARTECIPANTE (IN STAMPATELLO)**

<b>NOME E COGNOME</b>	<b>RUOLO</b>	<b>E-MAIL DEL PARTECIPANTE</b>	<b>CELL. PARTECIPANTE</b>	<b>N. C.I. (allegare tassativamente il documento)</b>

**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](mailto: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**