



**ial**

INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO

LOMBARDIA

IAL Lombardia si propone come partner professionale per aiutare le aziende ed i lavoratori ad ottenere alte performance nella formazione linguistica. I docenti IAL sono scelti in base alla loro esperienza e competenza, nonché per le loro capacità didattiche e comunicative. I corsi di lingue (inglese, francese, tedesco e spagnolo) possono essere organizzati a tutti i livelli, garantendo tramite un test d'ingresso omogeneità all'interno dell'aula. È prevista una valutazione finale allo scopo di verificare il livello raggiunto, che permette di indirizzare il partecipante ad un'eventuale certificazione riconosciuta a livello internazionale.

## Inglese per collaborare e vendere nel mercato globale

cod. corso 30

### Durata

36 ore

### Destinatari

Per gli addetti al marketing e alle vendite che si occupano di gestire i clienti internazionali

### Obiettivi

Il corso si prefigge di far apprendere ai lavoratori le nozioni fondamentali del marketing e del customer care in lingua inglese e di fornire gli strumenti per poter utilizzare tali nozioni e metterle in pratica nel lavoro quotidiano. I lavoratori al termine del percorso saranno in grado di fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente. In particolare saranno in grado di attivare una comunicazione interpersonale efficace, attraverso un ascolto proattivo nei confronti delle richieste e/o dei problemi esplicitati dal cliente (interno/esterno) e individuando possibili soluzioni, assistenza e informazioni.

### Programma

**Elementi di marketing e del business con il mercato estero** Elementi di customer care; elementi di teoria della comunicazione; comunicazione interculturale; Cultural awareness nell'ambito aziendale e interaziendale sul mercato estero; ampliare la conoscenza del linguaggio economico attraverso l'approfondimento delle seguenti tematiche: brands, business cultures, international market; i prodotti aziendali. **Sviluppare le tecniche specifiche e conoscenze utili per la comprensione e il controllo della lingua straniera, la capacità di riassumere (orale e scritto)** lessico di settore; modalità di comunicazione con i clienti, scritta, orale e telefonica, in lingua inglese; trattative e presentazioni; le e-mail, i report in lingua inglese;

### Quota di partecipazione

€ 1.850,00 + IVA

È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.

## Strategie comunicative con il cliente in ambito internazionale

**cod. corso 31**

**Durata** 36 ore

**Destinatari** Per il personale che si occupa di gestire i clienti internazionali

**Obiettivi** Il percorso formativo ha il principale obiettivo di trasferire al personale le nozioni per una corretta gestione della clientela e dei contatti attraverso il costante aggiornamento dei processi di comunicazione al fine di valorizzare l'immagine dell'azienda e di fidelizzare il cliente attraverso un servizio eccellente migliorando anche le performance di vendita del prodotto

**Programma** **Elementi di teoria della comunicazione** L'accoglienza della clientela (in lingua inglese); La gestione del cliente (in lingua inglese); Comunicazione interpersonale e telefonica (in lingua inglese); La fidelizzazione del cliente (in lingua inglese); Le promozioni (in lingua inglese); La gestione dei reclami (in lingua inglese)

**Quota di partecipazione** € **1.850,00** + IVA  
È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.





## Corso di lingua Cinese per favorire il processo di internazionalizzazione

**cod. corso 32**

### Durata

36 ore

### Destinatari

Per il personale in azienda coinvolto nel processo di internazionalizzazione verso il mercato Cinese

### Obiettivi

Il corso è rivolto ad imparare un cinese pratico e quotidiano rivolto al mondo economico. La lingua viene presentata nel suo contesto, sviluppando in modo armonico tutte le abilità necessarie ad una comunicazione efficace e immediata.

### Programma

Saluti e presentazioni; titoli lavorativi e struttura organizzativa di un'azienda; colloquio di lavoro; viaggio d'affari; programmare l'orario giornaliero; indicare e introdurre l'ubicazione del luogo lavorativo; ordinare la merce, cene di lavoro e brindisi; lavorare online; e-commerce e internet in Cina; marketing e pubblicità; pubbliche relazioni e cultura aziendale in Cina.

### Quota di partecipazione

€ **1.850,00** + IVA

È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.