

IAL LOMBARDIA

LA COMUNICAZIONE CON CLIENTE E FORNITORI ESTERI	
Area tematica	LINGUISTICA
Durata in ore	16
Livello	EQF 3 - BASE
Data inizio	
Data fine	
Numero partecipanti	Min. 7 Max. 20
Quota iscrizione	Voucher di euro 800,00
Obiettivi	Obiettivi del corso sono saper comunicare fluentemente i messaggi tecnico commerciali e di post vendita in lingua inglese, saper recepire e comprendere i bisogni e le attese degli utenti su scala internazionale, sviluppare le capacità descrittive riguardanti specifici servizi/prodotti, comprendere e risolvere le criticità riscontrate nella riparazione e manutenzione dei prodotti; aumentare le conoscenze tecniche della manualistica redatta in lingua inglese; implementare il lessico legato all'ambito tecnico ed ai manuali dei prodotti; favorire quindi l'integrazione dei processi tecnici e commerciali delle aziende che operano su mercati esteri.
Contenuti e unità formative	Unità formativa 1: Relationship management della durata di 16 ore Elementi di gestione dei clienti internazionali Elementi di contrattualistica internazionale Tecniche per la risoluzione dei problemi legati al post vendita e per la fidelizzazione dei clienti Elementi di teoria della comunicazione Tecniche di comunicazione interpersonale La comunicazione in lingua inglese in relazione a specifici target di interlocutore (clienti, fornitori, colleghi, casa madre). Unità formativa 2: Accogliere e gestire i bisogni di clienti e fornitori della durata di 20 ore Elementi di customer care Tecniche di comunicazione telefonica Tecniche di gestione della comunicazione efficace per far fronte alle criticità di processo Tecniche di ascolto attivo e tecniche di comunicazione interpersonale
Metodologie e strumenti	FAD Sincrona o Presenza in aula
Certificazione in uscita	Attestazione degli elementi di competenza
Destinatari	Il percorso formativo è destinato a dipendenti di aziende o liberi professionisti che vogliono aggiornare o sviluppare le proprie competenze strategiche ed operative nel campo del customer care in contesto internazionale, o che abbiamo la necessità di

	promuovere, ex novo e/o in continuità con il posizionamento aziendale esistente, i servizi o i prodotti delle aziende in un panorama internazionale.
Requisiti in ingresso	Il partecipante al corso deve aver già maturato degli elementi di base di tecniche di comunicazione anche acquisite in ambito lavorativo oppure attraverso gli studi effettuati. Deve avere maturato, altresì, un livello di conoscenza della Lingua Inglese almeno pari ai livelli A2, B1 del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (CEFR) poiché le sessioni formative saranno tenute completamente in lingua Inglese.
Docente/i	
Persona di contatto	BARBARA GUARDAMAGNA
Altre informazioni	