

### **TITOLO DEL CORSO / PROFILO PROFESSIONALE**

Operatore alle vendite telefoniche

### **ORE PREVISTE**

100

### **SETTORE**

Servizi di distribuzione commerciale

### **CONTENUTI FORMATIVI**

Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); elementi di etica e deontologia della comunicazione; normativa sui contratti di compravendita; normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali; normativa sulle comunicazioni elettroniche; principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction; procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita; sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni; strategie di marketing dell'azienda; tecniche di comunicazione efficace; tecniche di promozione e vendita; tecniche e psicologie di vendita; tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti; metodi e tecniche di intervista qualitativa; normativa sui contratti di compravendita; tecniche di ricerche di mercato; tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti; uso degli script

### **SBOCCHI OCCUPAZIONALI**

Lavoro dipendente, cooperative di servizi; cooperative sociali; telelavoro

### **SPENDIBILITÀ NEL MERCATO DEL LAVORO**

Ottima