

Regione Umbria
Catalogo Unico dell'Offerta Formativa Regionale
- Scheda corso ID 15633 -

Denominazione progetto

Tecnico delle vendite

Sezione 1 (Qual.)

SEZIONE A

SOGGETTO EROGATORE DELLA FORMAZIONE A CATALOGO E SEDE DI SVOLGIMENTO

A.1 Coordinate del soggetto richiedente l'inserimento a catalogo dell'offerta formativa

Denominazione e ragione sociale:	INFOLOG SRL
Natura giuridica:	Società a responsabilità limitata
Rappresentante legale (Cognome e Nome):	TINARELLI CLAUDIO
Indirizzo sede legale:	VIA G. DOTTORI n. 85
CAP - Comune - Provincia:	06132 - Perugia - PG
Telefono:	0755271655
Fax:	0755280251
Indirizzo e-mail:	infolog@infologsrl.it
Sito web:	www.infologsrl.it
Partita IVA	02060710544
Codice fiscale	02060710544
Registrazione c/o Camera di Commercio:	di PERUGIA - n. 17664 - anno

A.2 Referente del progetto

Nome e Cognome:	Tinarelli Claudio
Telefono:	0755271655
Fax:	0755280251

A.3 Posizione del soggetto richiedente

Organismo singolo

A.4 Tipologia di soggetto erogatore dell'attività formativa a catalogo

Ente di formazione accreditato dalla Regione Umbria per la macrotipologia: Formazione superiore - Formazione continua e permanente

A.5 Sedi di svolgimento dell'attività formativa a catalogo

N. Sede:	1
Denominazione:	Infolog srl
Indirizzo:	via G. Dottori
N. civico/piano:	85
CAP - Comune - Provincia:	06132 - Perugia - PG
Telefono:	0755271655
Stato accreditamento sede:	La sede è già stata accreditata
La sede è destinata all'erogazione di attività di FAD:	No

N. Sede:	2
Denominazione:	ITI LEONARDO DA VINCI

Indirizzo:	VIALE G. MARCONI
N. civico/piano:	6
CAP - Comune - Provincia:	06134 - Foligno - PG
Telefono:	0742350840
Stato accreditamento sede:	La sede non è stata oggetto di richiesta di accreditamento
La sede è destinata all'erogazione di attività di FAD:	No

N. Sede:	3
Denominazione:	ISTITUTO OMNICOMPRESIVO DANTE ALIGHIERI
Indirizzo:	VIA SEPTEMPEDANA
N. civico/piano:	SNC
CAP - Comune - Provincia:	06025 - Nocera Umbra - PG
Telefono:	0742818897
Stato accreditamento sede:	La sede non è stata oggetto di richiesta di accreditamento
La sede è destinata all'erogazione di attività di FAD:	No

N. Sede:	4
Denominazione:	Rosatinet srl
Indirizzo:	Via madonna dei perugini
N. civico/piano:	Snc
CAP - Comune - Provincia:	06024 - Gubbio - PG
Telefono:	0759275733
Stato accreditamento sede:	La sede è già stata accreditata
La sede è destinata all'erogazione di attività di FAD:	No

SEZIONE A-Raggruppamenti

COMPOSIZIONE DI ATI/ATS

(riportare le informazioni per i soggetti diversi dal capofila)

SEZIONE B

TIPOLOGIA DELL'OFFERTA FORMATIVA

B.1 Tipologia di progetto

- Formazione post-obbligo formativo e post-diploma
- Formazione permanente - aggiornamento professionale e tecnico
- Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo

B.2/B.3 Settore economico professionale del corso

Servizi di distribuzione commerciale

B.4 Obiettivi dell'offerta formativa (descrizione sintetica)

Formare figure professionali qualificate come "Tecnico delle vendite". Tali figure, operanti all'interno di imprese industriali, commerciali e di servizi, si interfacciano con i clienti e gestiscono le varie fasi del processo di vendita

B.5 Risultati attesi (descrizione sintetica)

A fine corso gli allievi saranno in grado di svolgere le attività di un Tecnico delle vendite in particolare:

- impostare le strategie di vendita
- gestire le vendite stesse attraverso la pianificazione, la gestione della trattativa commerciale e la gestione del contratto
- monitorare le vendite ed implementarle

B.6 Destinatari dell'offerta formativa e requisiti di ammissione

Tipologia di destinatari:	Il corso è rivolto a soggetti di età superiore ai 18 anni, in possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado, siano essi soggetti occupati, disoccupati o inoccupati.
Requisiti di ammissione:	I requisiti di ammissione sono: <ul style="list-style-type: none">- maggiore età- possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado- per gli stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta- per i cittadini extracomunitari possesso di regolare permesso di soggiorno - inoltre, ove previsto dalla legge, il partecipante ai percorsi formativi deve essere in possesso di permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso stesso
Modalità di accertamento del possesso individuale dei requisiti di ammissione:	Accertamento dei requisiti tramite autocertificazione del titolo di studio ed esibizione del possesso individuale del permesso di soggiorno Per i cittadini stranieri accertamento della conoscenza della lingua italiana tramite apposito colloquio e/o test preliminare
Previsione e modalità di riconoscimento del credito di ammissione :	Non è previsto il riconoscimento di crediti di ammissione

B.7 Numero di destinatari (per edizione)

15

B.8 Metodologie di intervento per la realizzazione degli obiettivi previsti dall'offerta formativa

Per quanto riguarda le modalità di reperimento degli allievi queste si svilupperanno su più canali: attraverso fax, email, pubblicità radiofonica, sito web del soggetto attuatore, volantini distribuiti in punti strategici e luoghi pubblici e centri per l'impiego.

All'attività di pubblicizzazione si affiancherà l'attività di orientamento dei potenziali allievi attraverso colloqui individuali o di gruppo.

Le modalità di erogazione della formazione saranno principalmente "attive" cioè mirate a favorire e stimolare la crescita autonoma dell'allievo sulla base del paradigma learning by doing. La formazione in aula è lo strumento principale per acquisire le conoscenze professionali previste, ma è molto più efficace se l'apprendimento avviene attraverso il fare, attraverso l'operare, attraverso le azioni. L'argomento dell'azione formativa permette infatti di unire la parte teorica e quella pratica.

Per un maggiore coinvolgimento degli utenti si potrà decidere sia il calendario che l'orario di svolgimento delle lezioni venendo incontro alle esigenze degli allievi stessi favorendo così la frequenza e la partecipazione.

Il corso sarà tenuto da docenti con comprovata esperienza pluriennale nel settore e valutati e qualificati attraverso le procedure previste dal sistema qualità del soggetto attuatore.

B.9 Disseminazione e pubblicizzazione dei risultati del progetto (descrizione sintetica)

Per la disseminazione e pubblicizzazione dei risultati del progetto verrà principalmente utilizzato il sito web del soggetto attuatore dove verranno pubblicati i risultati dei corsi erogati che quindi saranno visibili anche a potenziali ulteriori allievi. Anche tra la rete di soggetti, professionisti e imprese che il soggetto attuatore mantiene regolarmente, verranno pubblicizzati tramite mail i risultati raggiunti

B.10 Eventuali aziende che hanno mostrato interesse al progetto, specificando denominazione, sede, settore di attività e natura dell'interesse

SEZIONE C

RIFERIMENTO PROFESSIONALE DELL'OFFERTA FORMATIVA ED ATTESTAZIONE PREVISTA IN ESITO AL PERCORSO

C.1 Denominazione proposta del profilo professionale

Tecnico delle vendite

C.2 Descrizione sintetica del profilo professionale

Il tecnico delle vendite si occupa di impostare le strategie di vendita, di gestire le vendite stesse, di monitorarle ed implementarle. In particolare si cura di procurare nuovi clienti attraverso una preventiva analisi del mercato o dell'area di riferimento in termini di limiti e potenzialità di sviluppo, di pianificare azioni di vendita, di gestire la trattativa commerciale, di supervisionare la stipula del contratto e di seguire il trattamento dei dati relativi alle vendite.

C.3 Posizione univoca nella classificazione ISTAT CP 2011

3.3.3.4.0

C.4 Posizione/i nella classificazione ISTAT ATECO 2007

Tutti i settori (in particolare 46.1 - Intermediari del commercio)

C.5 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macro-processo di riferimento	Unità di Competenza
Definire Obiettivi e risorse	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	Gestire l'attività professionale di tecnico delle vendite
Gestire il sistema cliente	Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/erogare servizi	Analizzare il mercato/la zona di riferimento
	Pianificare le vendite
	Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto
	Gestire il portfolio clienti
Gestire i fattori produttivi	Lavorare in sicurezza
	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio

C.6 Tipo di attestazione obbligatoria prevista

Certificato di qualificazione professionale ex Decreto MLPS 30/06/2015

C.7 Eventuali altre attestazioni di cui è previsto il rilascio (e indicazione delle relative modalità)

C.8 Descrizione delle singole Unità di Competenza

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Macroprocesso di riferimento:	Definire Obiettivi e risorse

Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	
Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Gestire l'attività professionale di tecnico delle vendite
Macroprocesso di riferimento:	Definire Obiettivi e risorse
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Gestire l'attività professionale di tecnico delle vendite
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	
Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Macroprocesso di riferimento:	Gestire il sistema cliente
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	
Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Analizzare il mercato/la zona di riferimento
Macroprocesso di riferimento:	Produrre beni/erogare servizi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Analizzare il mercato/la zona di riferimento
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	
Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Pianificare le vendite
Macroprocesso di riferimento:	Produrre beni/erogare servizi

Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Pianificare le vendite
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	
Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto
Macroprocesso di riferimento:	Produrre beni/erogare servizi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	
Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Gestire il portfolio clienti
Macroprocesso di riferimento:	Produrre beni/erogare servizi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Gestire il portfolio clienti
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	
Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Lavorare in sicurezza
Macroprocesso di riferimento:	Gestire i fattori produttivi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Lavorare in sicurezza
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	
Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
Macroprocesso di riferimento:	Gestire i fattori produttivi

Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
Risultato atteso:	
Conoscenze minime:	
Abilità minime:	

SEZIONE D

ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

D.1 Articolazione del percorso

Numero segmento/ UFC	Titolo Segmento/UFC	Denominazione della UC di riferimento	Costo UFC	Durata (ore)	di cui erogate in Fad
1	SEGMENTO DI ACCOGLIENZA E MESSA A LIVELLO			2:00	
2	Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma		6:00	
3	L'attività professionale di tecnico delle vendite	Gestire l'attività professionale di tecnico delle vendite		14:00	0:00
4	Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente	Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente		8:00	
5	Analisi del mercato di riferimento	Analizzare il mercato/la zona di riferimento		28:00	0:00
6	Pianificazione delle vendite	Pianificare le vendite		28:00	0:00
7	La gestione della trattativa commerciale	Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto		48:00	0:00
8	La gestione del portfolio clienti	Gestire il portfolio clienti		48:00	0:00
9	Sicurezza sul luogo di lavoro	Lavorare in sicurezza		8:00	0:00
10	La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di erogazione di un servizio"	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio		8:00	0:00
Totale durata del percorso				198:00	0:00

D.2 Riconoscimento dei crediti formativi

Moduli/segmenti/UFC per i quali non è eventualmente previsto il riconoscimento dei crediti di frequenza e motivazione della proposta:	<p>In riferimento allo Standard di percorso formativo "Tecnico delle vendite" presente nei Repertori Regionali sono esclusi dal riconoscimento di crediti di frequenza i seguenti segmenti/UFC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segmento di accoglienza e messa a livello - L'attività professionale di tecnico delle vendite - Pianificazione delle vendite - La gestione della trattativa commerciale - La gestione del portfolio clienti - Sicurezza sul luogo di lavoro (Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008) - La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di erogazione di un servizio
---	---

D.3 Caratteristiche dei singoli segmenti/UFC

Numero segmento/UFC:	1		
Titolo del segmento/UFC:	SEGMENTO DI ACCOGLIENZA E MESSA A LIVELLO		
Denominazione della UC di riferimento:			
Obiettivo formativo:	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.		
Costo dell'UFC:			
Contenuti e progressione delle attività		Durata (ore)	di cui in Fad
Segmento di accoglienza e messa a livello		2:00	
Totale durata segmento/UFC		2:00	0:00

Numero segmento/UFC:	2		
Titolo del segmento/UFC:	Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma		
Denominazione della UC di riferimento:	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma		
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato		
Costo dell'UFC:			
Contenuti e progressione delle attività		Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 2.1 "Lavorare in forma dipendente o autonoma"		6:00	
Totale durata segmento/UFC		6:00	0:00

Numero segmento/UFC:	3		
Titolo del segmento/UFC:	L'attività professionale di tecnico delle vendite		
Denominazione della UC di riferimento:	Gestire l'attività professionale di tecnico delle vendite		

Obiettivo formativo:	<p>Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.</p> <p>Acquisire le conoscenze fondamentali di diritto commerciale al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività.</p> <p>Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un'impresa ed alle caratteristiche del ruolo di tecnico delle vendite.</p>		
Costo dell'UFC:			
Contenuti e progressione delle attività		Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo di inquadramento 3.1 "Caratteristiche della prestazione professionale"		3:00	0:00
Modulo di inquadramento 3.2 "Elementi di diritto commerciale"		5:00	0:00
Modulo di inquadramento 3.3 "Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa e ruolo del tecnico delle vendite"		6:00	0:00
Totale durata segmento/UFC		14:00	0:00
Numero segmento/UFC:	4		
Titolo del segmento/UFC:	Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente		
Denominazione della UC di riferimento:	Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente		
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.		
Costo dell'UFC:			
Contenuti e progressione delle attività		Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 4.1 "Comunicazione e negoziazione"		8:00	
Totale durata segmento/UFC		8:00	0:00
Numero segmento/UFC:	5		
Titolo del segmento/UFC:	Analisi del mercato di riferimento		
Denominazione della UC di riferimento:	Analizzare il mercato/la zona di riferimento		
Obiettivo formativo:	<p>Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di ricerca e analisi di mercato, elaborazioni statistiche, benchmarking, ? al fine di essere in grado di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti/servizi dell'impresa (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ...).</p> <p>Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nei moduli precedenti.</p>		
Costo dell'UFC:			
Contenuti e progressione delle attività		Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo di inquadramento 5.1 "Ricerca e analisi di mercato"		20:00	0:00
Project work: analisi di mercato		8:00	0:00
Totale durata segmento/UFC		28:00	0:00
Numero segmento/UFC:	6		
Titolo del segmento/UFC:	Pianificazione delle vendite		

Denominazione della UC di riferimento:	Pianificare le vendite		
Obiettivo formativo:	<p>Acquisire le conoscenze di base in materia di marketing al fine di essere in grado di pianificare una strategia di vendita.</p> <p>Acquisire le conoscenze in materia di project management al fine di essere in grado implementare la pianificazione delle vendite attraverso la gestione di una serie di variabili rilevanti (tempi, costi, risorse, ?).</p> <p>Acquisire le conoscenze in materia di composizione dei campionari dei prodotti/servizi offerti e di pricing per sviluppare o collaborare allo sviluppo di un listino prezzi.</p>		
Costo dell'UFC:			
Contenuti e progressione delle attività		Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 6.1 "Elementi di marketing"		12:00	0:00
Modulo 6.2 "Elementi di project management"		8:00	0:00
Modulo 6.3 "Composizione campionari e listino prezzi"		8:00	0:00
Totale durata segmento/UFC		28:00	0:00
Numero segmento/UFC:	7		
Titolo del segmento/UFC:	La gestione della trattativa commerciale		
Denominazione della UC di riferimento:	Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto		
Obiettivo formativo:	<p>Acquisire le conoscenze in materia tecniche di conduzione di una trattativa commerciale (presentazione offerta, argomentazione, negoziazione, gestione tempo, definizione accordo e scadenze, chiusura trattativa) al fine di essere in grado di gestire correttamente e con risultato il processo di trattativa.</p> <p>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di redazione di un'offerta per poter argomentare una trattativa di vendita.</p> <p>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di disciplina dei contratti al fine di essere in grado di supervisionare la stipula di un contratto.</p> <p>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.</p>		
Costo dell'UFC:			
Contenuti e progressione delle attività		Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 7.1 "Tecniche di conduzione di una trattativa commerciale"		20:00	0:00
Modulo 7.2 "La definizione di una offerta"		4:00	0:00
Modulo 7.3 "Disciplina generale dei contratti"		12:00	0:00
Project work: simulazione di una trattativa commerciale		12:00	0:00
Totale durata segmento/UFC		48:00	0:00
Numero segmento/UFC:	8		
Titolo del segmento/UFC:	La gestione del portfolio clienti		
Denominazione della UC di riferimento:	Gestire il portfolio clienti		

Obiettivo formativo:	<p>Acquisire le conoscenze e abilità in materia di valutazione di customer satisfaction.</p> <p>Acquisire le conoscenze in materia di CRM per gestire il portfolio i clienti al fine di creare un rapporto di fidelizzazione.</p> <p>Acquisire le conoscenze utili a rilevare e descrivere l'andamento delle vendite al fine di individuare le tendenze del mercato e del proprio parco clienti.</p> <p>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.</p>
----------------------	--

Costo dell'UFC:	
-----------------	--

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 8.1 "Modelli di valutazione della customer satisfaction"	8:00	0:00
Modulo 8.2 "Elementi di C.R.M (Customer Relationship Management)"	24:00	0:00
Modulo 8.3 "Reportistica andamento vendite"	8:00	0:00
Esercitazione pratica	8:00	0:00
Totale durata segmento/UFC	48:00	0:00

Numero segmento/UFC:	9
----------------------	---

Titolo del segmento/UFC:	Sicurezza sul luogo di lavoro
--------------------------	-------------------------------

Denominazione della UC di riferimento:	Lavorare in sicurezza
--	-----------------------

Obiettivo formativo:	<p>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.</p> <p>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.</p>
----------------------	---

Costo dell'UFC:	
-----------------	--

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 9.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"	4:00	0:00
Modulo 9.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"	4:00	0:00
Totale durata segmento/UFC	8:00	0:00

Numero segmento/UFC:	10
----------------------	----

Titolo del segmento/UFC:	La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di erogazione di un servizio"
--------------------------	--

Denominazione della UC di riferimento:	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
--	--

Obiettivo formativo:	<p>Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del proprio operato.</p> <p>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.</p>
----------------------	--

Costo dell'UFC:	
-----------------	--

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 10.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio".	4:00	0:00
Project work: Definizione di un sistema di valutazione	4:00	0:00
Totale durata segmento/UFC	8:00	0:00

D.4 Descrizione delle risorse dedicate alla eventuale realizzazione di attività in FaD

--

SEZIONE E

PERSONALE E RISORSE PER LA REALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

E.1 Coordinatore

Nome e cognome:	Claudio Tinarelli
-----------------	-------------------

E.2 Tutor

Nome e cognome:	Maria Letizia Saleppico
-----------------	-------------------------

E.3 Personale docente

Nominativo	Profilo prof.le	Fascia	Titolo UFC	Ore
	Esperto di formazione; coordinatore del corso	A/B	Segmento di accoglienza e messa a livello	2:00
	docente/esperto della materia	A/B	Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	6:00
	docente/esperto di settore	A/B	L'attività professionale di tecnico delle vendite	14:00
	docente/esperto della materia	A/B	Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente	8:00
	docente/esperto della materia	A/B	Analisi del mercato di riferimento	28:00
	docente/esperto della materia	A/B	Pianificazione delle vendite	28:00
	docente/esperto della materia	A/B	La gestione della trattativa commerciale	48:00
	docente/esperto della materia	A/B	La gestione del portfolio clienti	48:00
	docente/esperto della materia	A/B	Sicurezza sul luogo di lavoro	8:00

	docente/esperto della materia	A/B	La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di erogazione di un servizio"	8:00
--	-------------------------------	-----	--	------

E.4 Locali, strumenti e attrezzature

N. aula	Indirizzo	Inserita nella domanda di accreditamento della sede operativa accreditata	N. postazioni di lavoro
1	via G. Dottori, 85 06132 - Perugia - PG	Sì	15
2	VIALE G. MARCONI, 6 06034 - Foligno - PG	No	15
3	VIA SEPTEMPEDANA, SNC 06025 - Nocera Umbra - PG	No	15
4	Via madonna dei perugini Snc 06024 - Gubbio - PG	No	15

E.5 Laboratori didattici che il Soggetto di impegna a rendere disponibili

N. laboratorio	Indirizzo	Inserita nella domanda di accreditamento della sede operativa accreditata	N. postazioni di lavoro
1	via G. Dottori, 85 06132 - Perugia - PG	Sì	15
2	VIALE GUGLIELMO MARCONI 06034 - Perugia - PG	No	15
3	Via madonna dei perugini Snc 06024 - Perugia - PG	No	15
4	VIA SEPTEMPEDANA 5 06080 - Perugia - PG	No	15

E.6 Aule, laboratori, altri locali per lo svolgimento dell'attività

Tipologia	Indirizzo	N. di vani	Metri quadri	Tipo di disponibilità del locale
	via G. Dottori, 85 06132 - Perugia - PG	2	45	Affitto

SEZIONE F

PERIODI E ORARI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO

(fornire le informazioni disponibili in merito alle modalità di svolgimento del corso, in termini di periodi durante l'anno, giorni e orari di frequenza, eventuale numero minimo di partecipanti necessari per l'avvio del corso ecc.)

E' previsto l'attivazione di più edizioni all'anno in base alle richieste pervenute.

Il calendario e gli orari saranno individuati in fase di attivazione del corso insieme agli allievi che frequenteranno il corso.

I corsi verranno attivati al raggiungimento di un numero minimo di allievi pari a 8.

SEZIONE G

COSTI PER LA FREQUENZA DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA

(indicare il costo di iscrizione al corso, onnicomprensiva di tutte le attività previste)

La quota individuale di partecipazione al corso è di € 4.000,00