



Scuola Superiore del  
Commercio del Turismo  
dei Servizi e delle  
Professioni



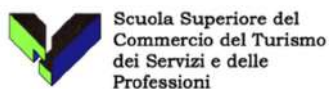
Per fare la  
differenza!

CATALOGO  
CORSI DI FORMAZIONE  
PER AGENTI DI COMMERCIO

Settembre – Dicembre 2018



## I CORSI



I corsi sono erogati dalla **Scuola Superiore CTSP**, ente formatore accreditato dalla Fondazione Enasarco.

Per questo gli Agenti di Commercio che prendono parte ai corsi di questo catalogo possono avvalersi del contributo di Enasarco pari al **50% della spesa sostenuta**.

Per un'assistenza sulle procedure di **richiesta dei contributi** suggeriamo di contattare i nostri **uffici FNAARC** allo **02.7645191**

DATA	CORSO	DURATA	PREZZO	RIMBORSO 50% ENASARCO
Dal 25 Settembre	LA LINGUA INGLESE PER LE TRATTATIVE COMMERCIALI	20h /10g	250€ +iva	125€
1, 5 e 8 Ottobre	INTERNET PER VENDERE: WEB 2.0, SOCIAL MEDIA E MOBILE APPLICATIONS	14h /3g	240€ +iva	120€
15 e 22 Ottobre	PARLARE IN PUBBLICO: LE TECNICHE PER COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON CLIENTI E MANDANTI	14h /2g	240€ +iva	120€
5 e 12 Novembre	ORGANIZZARSI AL MEGLIO: TIME MANAGEMENT PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI DI BUSINESS	14h /2g	240€ +iva	120€
19 e 26 Novembre	TECNICHE DI VENDITA: LO STORYTELLING E LE PAROLE PER VENDERE	14h /2g	240€ +iva	120€

## LA LINGUA INGLESE PER LE TRATTATIVE COMMERCIALI

*L'accesso al corso è riservato a chi ha una **conoscenza almeno di base della lingua inglese**. In caso di interesse verrà attivato un **corso avanzato di approfondimento**.*

In un mondo sempre più globalizzato, **la conoscenza della lingua inglese per un Agente di Commercio diventa uno strumento per allargare il proprio bacino di attività**.

Con questo corso si vogliono sviluppare le conoscenze linguistiche con un focus sulle attività tipiche dell'Agente e della vendita.



### Contenuti

- Business English: il lessico di base
- Redigere una email commerciale
- Gestire una telefonata con un cliente o un fornitore straniero
- Le tecniche di comunicazione per vendere un prodotto, un servizio o un'idea

#### **Date:**

25 e 27 Settembre

2, 4, 9, 11, 16, 18, 23, 25 Ottobre

*(martedì e giovedì dalle 19.00 alle 21.00)*

**Durata:** 20 ore/ 10 giorni

**Costo:** 250€+ iva (min. 8 pax)

**Sede:** Scuola Superiore CTSP Viale Murillo, 17 - Milano

## INTERNET PER VENDERE: WEB 2.0, SOCIAL MEDIA E MOBILE APPLICATIONS

Nel mercato attuale le tecnologie informatiche definiscono sempre più il contesto dove si può **gestire e sviluppare il proprio business**. Internet in particolare, attraverso le sue più recenti declinazioni “social”, costituisce **un ambiente virtuale attraverso il quale l’agente di commercio può stabilire relazioni commerciali, promuovere se stesso e la propria attività**.

A questo scopo il corso propone una panoramica introduttiva sulle più recenti applicazioni legate alla rete e al mondo mobile (smartphone, tablet, ecc.).



### Contenuti

- Internet e il digital marketing
- I motori di ricerca
- Il Web 2.0
- Identificare il proprio target (attuale e potenziale) e capire il suo comportamento
- Come si usano i principali Social Media e quali scegliere a seconda dei propri obiettivi: Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube
- L’informatica diventa mobile: il mondo degli Smartphone e dei tablet
- Le App
- Come scegliere il giusto mix di strumenti (sito, social, etc) per l’agente di commercio
- Piano d’azione e misurazione dei risultati.

#### Date:

1 Ottobre *(dalle 9,00 alle 13,00)*  
5 e 8 Ottobre *(dalle 14,00 alle 19,00)*

**Durata:** 14 ore/3 giorni

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Deborah Ghisolfi

**Sede:** Scuola Superiore CTSP Viale Murillo, 17 – Milano

## PARLARE IN PUBBLICO: LE TECNICHE PER COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON CLIENTI E MANDANTI

Gli Agenti di Commercio fanno della comunicazione interpersonale **lo strumento di lavoro** principale sia nei confronti dei clienti che nei confronti delle case mandanti. Durante questo corso verranno guidati a rivedere il proprio **stile di comunicazione**, sviluppando le tecniche adeguate al tipo dell'interlocutore e all'obiettivo da raggiungere.

### Contenuti

- Le carenze della comunicazione interumana
- L'insostituibile destrezza nei contatti clientelari
- Fondamentali della comunicazione
- La gestione dello stress durante la comunicazione:
  - se si parla in pubblico
  - se si parla ad un cliente in fase di negoziazione commerciale
  - se si partecipa ad un colloquio per l'acquisizione di un mandato
- Il colloquio di selezione: la situazione nella quale vendiamo noi stessi:
  - preparazione del materiale di supporto
  - impaginazione
  - allegati, referenze ed attestati
  - contenuti
- Il colloquio con il cliente, con il committente o con un fornitore
- Come affrontare le domande critiche
- Il sorriso positivo e dosato
- Lasciare un sorriso sulle labbra dell'interlocutore



#### **Date:**

15 e 22 Ottobre  
(dalle 9,30 alle 17,30)

**Durata:** 14 ore/2 giorni

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Gianfranco Bianchi

**Sede:** Scuola Superiore CTSP  
Viale Murillo, 17 - Milano

## ORGANIZZARSI AL MEGLIO: TIME MANAGEMENT PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI DI BUSINESS

“**Poco tempo e tanto stress**” è la sensazione che spesso accompagna la vita lavorativa, soprattutto dei liberi professionisti. Considerato che il tempo è l'unica risorsa veramente limitata, **la gestione del tempo dedicato all'espletamento dei diversi compiti, per un agente di commercio è una competenza fondamentale** ed è strettamente collegata al raggiungimento del successo professionale.

Il corso propone strumenti e metodi di **time management** per amministrare al meglio il proprio tempo e mantenere il focus sui propri obiettivi di vendita.

Verranno illustrate le tecniche fondamentali per impostare e definire le attività quotidiane, dando loro la giusta priorità e il corretto livello di importanza.

### Contenuti

- Il tempo come risorsa strategica e investimento
- Gli obiettivi e le priorità
- Come gestire le priorità: determinare la differenza tra urgente e importante
- Strumenti di organizzazione e pianificazione del proprio tempo: previsione, pianificazione e programmazione
- Caratteristiche personali e gestione del tempo
- Dalla pianificazione annuale a quella giornaliera
- Pianificare una giornata tipo
- Gli strumenti tecnologici per la gestione del tempo
- Action plan sulle proprie aree di forza e aree di miglioramento.



#### **Date:**

5 e 12 Novembre  
(dalle 9,30 alle 17,30)

**Durata:** 14 ore/2 giorni

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Paolo Nasti

**Sede:** Scuola Superiore CTSP  
Viale Murillo, 17 - Milano

# TECNICHE DI VENDITA: LO STORYTELLING E LE PAROLE PER VENDERE

Occuparsi di vendita e gestire prodotti e clienti, significa che i risultati dipendono in maniera preponderante da ciò che si dice e da come lo si dice. Il corso è basato su **Tecniche di Vendita e di Comunicazione Efficace** finalizzate all'approccio con il cliente basate sulla scelta delle parole idonee e sulla **tecnica del racconto** da utilizzarsi caso per caso.

## Programma

Il contesto, la comunicazione, le parole per vendere

1. Analisi del contesto attuale e nuova modalità di approccio
2. Lo strumento comunicazione
3. La figura del venditore consulente
4. Le parole magiche della vendita
5. Le parole tossiche
6. Tre diversi modi di vendere
7. L'utilizzo corretto dei verbi
8. Quattro modalità per il superamento delle obiezioni
9. Le leve motivazionali della vendita
10. I differenti approcci all'acquisto del cliente

La tecnica del racconto per vendere se stessi, l'Azienda, il prodotto

1. La sospensione dell'incredulità e la trance narrativa da ascolto
2. La scelta della strategia narrativa: la lettura della biografia dell'interlocutore
3. I grandi temi narrativi canonici
4. Mettere in movimento una storia
5. La scelta dei personaggi, le trame, i linguaggi
6. La scelta dei media idonei



### Date:

19 e 26 Novembre  
(dalle 9,30 alle 17,30)

**Durata:** 14 ore/2 giorni

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Luca Rozza

**Sede:** Scuola Superiore CTSP  
Viale Murillo, 17 - Milano

## PROCEDURA PER OTTENERE I CONTRIBUTI ENASARCO

### A chi spetta

- Agli agenti persone fisiche o soci illimitatamente **responsabili** di società di persone.
- Alle “persone giuridiche” titolari di mandato di agenzia operanti sotto forma di Società di Capitali (S.r.l. - S.p.a.). La formazione può essere usufruita esclusivamente dal rappresentante legale della società di capitale o da un dipendente della stessa indicato dal medesimo.

Per effettuare la domanda è necessario essere registrati all'area riservata [in.enasarco.it](http://in.enasarco.it)

### Requisiti

Il contributo viene erogato in presenza di tutti i seguenti requisiti:

- **Agenti in attività o società di persone:** devono avere un'anzianità contributiva complessiva di almeno 12 trimestri, di cui 4 trimestri negli ultimi 2 anni (2016-2017);
- **Agenti che operano sotto forma di società di capitale:** devono essere iscritti alla Fondazione Enasarco per almeno cinque anni, di cui 3 nell'ultimo quinquennio (2013-2017) e a condizione che la media dei contributi versati a fondo assistenza degli ultimi 3 anni sia non inferiore all'importo del contributo richiesto per la partecipazione al corso di formazione e aggiornamento professionale. Ed inoltre essere titolari di almeno un rapporto di agenzia attivo;
- **Corsi di formazione:** i corsi devono prevedere almeno 14 ore di formazione frontale, riguardare l'attività di agenzia (comunicazione ed empowerment personale, politiche di vendita, marketing, certificazione di qualità dell'agenzia, Programmazione Neuro-Linguistica, utilizzo di strumenti informatici inerenti le attività di ufficio e/o vendita, lingue straniere); l'agente deve aver frequentato in aula almeno il 75% delle ore di formazione;



## Quanto spetta

Il contributo coprirà il **50%** della spesa sostenuta dall'iscritto **fino a un massimo di 1.000 euro annuo** per partecipante, tenuto conto del costo massimo per un'ora di formazione di € 50,00.

## Come richiedere il contributo

È possibile inviare la richiesta esclusivamente **online**, attraverso l'area riservata **inEnasarco**; non sono accettate domande presentate con altre modalità, ad esempio con raccomandata, o consegnate presso le nostre sedi o presso i patronati.

## Documentazione

**Alla presentazione della domanda** (prenotazione) gli iscritti non dovranno allegare nessuna documentazione.

**Entro i 60 giorni successivi alla richiesta online** dovrà essere inviata la seguente documentazione, pena la decadenza della richiesta:

- 1.copia dell'attestato di iscrizione al corso, con la descrizione dettagliata del corso stesso
- 2.copia del documento di identità valido del richiedente.

**Al momento della richiesta** del contributo spesa:

1. copia dell'attestato di frequenza del corso, con l'indicazione dettagliate delle giornate di frequenza del corsista
2. copia del giustificativo della spesa sostenuta;
3. copia del documento di identità valido del richiedente.

## Scadenza

L'inizio del corso oggetto della domanda è previsto entro 60 giorni dalla data di prenotazione; entro i 60 giorni successivi la richiesta, dovrà essere inviata la documentazione necessaria.

## CONTATTI

### **Scuola Superiore del Commercio, del Turismo, dei Servizi e delle Professioni**

Viale Murillo 17, 20149 Milano

Tel: 02.40305252

Fax: 02.94394930

E-mail: [info@scuolasuperiorects.it](mailto:info@scuolasuperiorects.it)

Sito Internet: <http://www.scuolasuperiorects.it>

### **FNAARC Milano**

**Associazione Agenti e Rappresentanti di Commercio di Milano**

Corso Venezia 51 20121 Milano

Telefono: 02.7645191

Fax: 02.76008493

E-mail: [info@fnaarc.milano.it](mailto:info@fnaarc.milano.it)

Sito Internet: [www.fnaarc.milano.it](http://www.fnaarc.milano.it)