

Formazione Upskilling (Dinamica) mirata al profilo BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO 70 ore Erogata nell'ambito del Programma GOL Veneto

PROFILO PROFESSIONALE

Il Back Office Commerciale Estero si occupa di sviluppare i rapporti commerciali con i clienti esteri dell'azienda per cui lavora. Le sue competenze sono trasversali spaziando dall'ambito amministrativo/contabile a quello customer care pre e post vendita, da quello linguistico a quello informatico. Possiede inoltre conoscenze in materia commerciale/doganale e abilità comunicative.

Analizzando le previsioni dei fabbisogni occupazionali in Italia nel periodo 2023 – 2027 offerto dal Sistema Excelsior di Unioncamere emerge che la domanda di profili impiegatizi e professioni commerciali e dei servizi, coprirà circa un terzo del fabbisogno complessivo, per un ammontare di oltre 1 milione e 250mila lavoratori. In particolare, da uno studio della domanda di lavoro attuale nel territorio della provincia di Vicenza risulta che i settori aziendali in cui prevale la ricerca di tale profilo sono: metalmeccanico, plastica, conciario, tessile.

Il percorso formativo è pensato per chi si avvicina per la prima volta a tale professione, ma anche per chi ha già un minimo di esperienza.

SEP 12: Servizi di distribuzione commerciale

ADA. 12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti

EQF: 5

COMPETENZA: Coordinare le operazioni doganali con l'ausilio dei necessari documenti

CONOSCENZE

- Regole Incoterms
- Normativa Intrastat
- Principi di diritto doganale
- Pagamenti internazionali
- Norme che disciplinano i trasporti e le spedizioni
- Documenti di trasporto
- Lingua inglese

ABILITÀ

- Utilizzare gli Incoterms per gli scambi internazionali
- Applicare le modalità di compilazione dei modelli Intrastat

- Applicare procedure doganali import/export
- Applicare forme di pagamento negli scambi commerciali
- Utilizzare la lingua inglese nelle comunicazioni sia scritte sia orali

COMPETENZA: Sviluppare attività e strategie commerciali nei Paesi UE ed extra UE

CONOSCENZE

- Elementi di marketing strategico
- Sviluppo pacchetto clienti italiani ed esteri
- Principi di contabilità aziendale
- Documenti commerciali (lettere, report, ecc.)
- Tecniche di formulazione di offerte commerciali, preventivi, ordini
- Archiviazione, catalogazione, protocollo dei documenti commerciali
- Inserimento e gestione degli ordini di acquisto e vendita

ABILITÀ

- Utilizzare capacità di negoziazione
- Adottare tecniche di stesura di report, lettere e offerte commerciali
- Applicare procedure di archiviazione e catalogazione della documentazione commerciale
- Adottare procedure di inserimento degli ordini di acquisto e di vendita

COMPETENZA: Gestire la movimentazione merci sul piano amministrativo

CONOSCENZE

- Documentazione amministrativa di trasporto e spedizione
- Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio; Attori della logistica dei trasporti
- Elementi di Customer Relationship Management
- Caratteristiche dei contratti di trasporto e spedizione
- Anagrafiche clienti/fornitori

ABILITÀ

- Distinguere i documenti di accompagnamento delle merci
- Applicare procedure di gestione degli spedizionieri e delle relative problematiche logistiche
- Applicare tecniche per gestire le pratiche di clienti e fornitori
- Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di documenti amministrativo contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici

Il corso sarà integrato da: **modulo soft skills** per approfondire le tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con clienti e colleghi applicando lo stile comunicativo più adatto al contesto; **modulo digitale** per l'introduzione e l'approfondimento dei software di Office Automation.

MODULO SOFT SKILLS

Conoscenze

- Qualità della relazione e della comunicazione nei diversi contesti
- Elementi di comunicazione verbale e non verbale

- Metodologie di comunicazione interpersonale dal vivo, al telefono, via mail
- Tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con i clienti e con i colleghi

Abilità

- Essere in grado di applicare lo stile di comunicazione più adatto al contesto circostante
- Comprendere e gestire le esigenze del cliente
- Utilizzare il corretto registro formale o informale via mail e telefono
- Essere in grado di gestire reclami e situazioni conflittuali
- Applicare tecniche di ascolto attivo

MODULO DIGITALE

Conoscenze

- Introduzione ai software di Office Automation
- Approfondimento di Word, Excel, PowerPoint, Outlook (gestione mail/calendario)
- Creazione di documenti digitali e loro archiviazione
- I principali gestionali utilizzati in ambito back office commerciale

Abilità

- Utilizzare i software di Office Automation nelle attività di back office commerciale
- Gestire correttamente le mail in ingresso e in uscita e il calendario Outlook
- Essere in grado di esportare tra i diversi programmi i contenuti richiesti
- Effettuare modifiche ai documenti richiesti
- Essere in grado di aprire, inviare e inoltrare documenti digitali

MODALITÀ DI VALUTAZIONE

Al termine del corso andrà somministrato un test a risposta multipla così composto: 5 domande per ciascuna competenza trattata. Le domande suddivise per competenze serviranno a verificare l'acquisizione delle conoscenze e abilità relative alla specifica competenza.

Si precisa che **conoscenze e abilità** previste saranno da ritenere acquisite con il 60% delle risposte corrette.

La somministrazione e correzione del test sarà a cura del docente.

La invitiamo, gentilmente, a compilare il format del test che trova allegato alla presente e di inviarcelo assieme alla lettera di incarico completa di firme.