



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



FORMAZIONE UPSKILLING (RRSP) MIRATA AL PROFILO DI TECNICO DI BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO - PER DESTINATARI DI ASSEGNO GOL PERCORSO 2 – SILEA (TV)– CODICE OPAL GOL25-2-044/127



24/02/2026– 10/04/2026



Dalle ore 9.00 alle ore 18.00



Massimo 9 partecipanti

DESTINATARI

Sono destinatari del corso tutti coloro in possesso del Patto di Servizio e relativo Assegno GOL rilasciato dal Centro per l'Impiego - Percorso 2 "Aggiornamento (Upskilling)". I partecipanti avranno diritto ad una indennità di frequenza di € 3,5/h se parteciperanno almeno al 70% del corso.

Per informazioni circa le modalità di adesione al Programma GOL clicca qui:
<https://www.cliclavoroveneto.it/es/programma-gol-veneto>

OBIETTIVI

Il Tecnico di back office commerciale estero si occupa degli aspetti legati al processo di vendita di prodotti/servizi, gestendo i rapporti commerciali con i clienti anche esteri, che assiste in tutte le fasi, dal pre al post vendita. È in grado di sostenere conversazioni e comunicazioni tecniche, predisporre la documentazione nazionale e internazionale (offerte commerciali, preventivi, adempimenti contrattuali, ecc.) anche in lingua straniera, e promuovere i prodotti/servizi aziendali, per rispondere alle esigenze dei clienti e nell'ambito delle regole generali e delle politiche commerciali dell'azienda.

Il percorso prevede l'esercizio e il potenziamento della lingua inglese durante le lezioni, con particolare riferimento all'utilizzo di quest'ultima in contesti professionali (business english). Con riferimento alla lingua inglese, non sono richiesti requisiti d'ingresso specifici.

PROGRAMMA

Il programma prevede la formazione per le seguenti competenze:

- **CONFIGURARE L'OFFERTA DI SERVIZI/PRODOTTI;**
- **REALIZZARE LE OPERAZIONI AMMINISTRATIVOCONTRATTUALI;**
- **ESEGUIRE LA GESTIONE E IL MONITORAGGIO DEGLI ORDINI;**
- **COMPETENZE TRASVERSALI:** Formazione di gruppo per il potenziamento delle soft skills: la comunicazione efficace.



CONFIGURARE L'OFFERTA DI SERVIZI/PRODOTTI:

Principali tecniche di comunicazione e relazione con il cliente

Sistemi di gestione (database clienti, catalogo prodotti/servizi, ecc.)

Strumenti e tecniche di promozione e vendita di servizi/prodotti

Elementi di marketing strategico e marketing operativo

Terminologia tecnica di settore in lingua inglese

Interpretare le informazioni sul prodotto/servizio fornite dall'azienda cogliendone potenzialità, punti di forza e limiti

Identificare le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in relazione alle esigenze del cliente e alle politiche commerciali dell'azienda

Trasferire al cliente le informazioni relative ai prodotti/servizi in relazione alle sue esigenze e aspettative
Identificare modalità e tecniche di comunicazione, anche in lingua inglese, per fornire e raccogliere le informazioni necessarie ad avviare le operazioni di finalizzazione della vendita sulla base delle indicazioni ricevute

REALIZZARE LE OPERAZIONI AMMINISTRATIVOCONTRATTUALI:

Principali procedure contabili e amministrative

Principali riferimenti normativi in materia di offerte commerciali e preventivi
Tipologia e caratteristiche dei formati e dei moduli di offerta commerciale e preventivi
Elementi di contrattualistica commerciale nazionale e internazionale
Tipologia e caratteristiche dei formati e dei moduli di contratto

Applicare regole operative di gestione del rapporto contrattuale con il cliente nel rispetto della normativa di riferimento

Adottare procedure necessarie per lo svolgimento delle operazioni amministrativo-contabili di propria competenza

Applicare tecniche per la redazione di offerte commerciali e preventivi, anche in lingua inglese, sulla base delle indicazioni ricevute

Applicare tecniche per la redazione di contratti di vendita nazionali e internazionali, anche in lingua inglese, in coerenza con i protocolli e le politiche commerciali aziendali

Comprendere la normativa contrattuale interpretandone contenuti, clausole, vincoli



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



ESEGUIRE LA GESTIONE E IL MONITORAGGIO DEGLI ORDINI:

Elementi di diritto commerciale nazionale e internazionale

Elementi di diritto doganale europeo e extra UE

Caratteristiche e funzioni dei documenti di carico, scarico e trasporto

Principali tipologie, caratteristiche e funzioni della documentazione accompagnatoria delle merci

Principali riferimenti normativi e convenzioni nazionali e internazionali in materia di trasporto e spedizione
Adottare tecniche e procedure per gestire l'evasione degli ordini nel rispetto dei modelli, dei tempi e dei protocolli forniti dall'azienda e degli accordi e contratti stipulati con il cliente

Riconoscere la documentazione di accompagnamento delle merci (fatture, DDT, bolle doganali, ecc.) al fine di predisporre la spedizione dell'ordine nel rispetto della normativa nazionale e internazionale e dei protocolli aziendali

Applicare tecniche di monitoraggio dell'iter di consegna dell'ordine per verificare il rispetto della tempistica e l'avvenuta consegna

Interpretare le informazioni relative all'iter di consegna dell'ordine al fine di individuare eventuali criticità

FORMAZIONE DI GRUPPO PER IL POTENZIAMENTO DELLE SOFT SKILLS: LA COMUNICAZIONE EFFICACE

Utilizzo di strategie comunicative pertinenti a seconda del contesto e del contenuto

S2.1 Strategie comunicative, registri linguistici e strumenti adattati al contesto e al contenuto

S2.2 Comprensione e gestione di interazioni e conversazioni in diversi contesti socio-culturali e situazioni specifiche

S2.3 Ascoltare gli altri e impegnarsi in conversazioni con sicurezza, assertività, chiarezza e reciprocità, sia in contesti personali che sociali

Al termine del percorso verrà rilasciata l'attestazione di messa in trasparenza delle competenze.

MODALITA' DI EROGAZIONE

Il Corso formativo, finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU, inizia in data **24/02/2026** e termina il **10/04/2026**. Si svolgerà in modalità **mista, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 18:00**, presso la sede in **Via Strada della Serenissima 3/D, SILEA (TV)** per un totale di **90 ore**.

DOCENTI

Il Corso si terrà a cura di docenti con pluriennale esperienza nella materia di insegnamento.



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



CONTATTI



politicheattive@myjob.pro



049 0963848