

## 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 format e dei moduli di offerta commerciale e preventivi  
Elementi di contrattualistica commerciale nazionale e internazionale  
Tipologia e caratteristiche dei format 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

<b>ESEGUIRE LA GESTIONE E IL MONITORAGGIO DEGLI ORDINI:</b>
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

<b>FORMAZIONE DI GRUPPO PER IL POTENZIAMENTO DELLE SOFT SKILLS: LA COMUNICAZIONE EFFICACE</b> <i>Utilizzo di strategie comunicative pertinenti a seconda del contesto e del contenuto</i>
<i>S2.1 Strategie comunicative, registri linguistici e strumenti adattati al contesto e al contenuto</i>
<i>S2.2 Comprensione e gestione di interazioni e conversazioni in diversi contesti socio-culturali e situazioni specifiche</i>
<i>S2.3 Ascoltare gli altri e impegnarsi in conversazioni con sicurezza, assertività, chiarezza e reciprocità, sia in contesti personali che sociali</i>

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.

## CONTATTI

 [politicheattive@myjob.pro](mailto:politicheattive@myjob.pro)

 049 0963848