



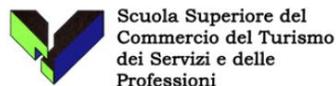
Scuola Superiore del
Commercio del Turismo
dei Servizi e delle
Professioni



Catalogo Corsi di Formazione per Agenti di Commercio

2019-2020

I CORSI



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

Per questo motivo 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**

CORSO	PREZZO PER SOCI	RIMBORSO 50% ENASARCO	PREZZO PER NON SOCI	RIMBORSO 50% ENASARCO
PUBLIC SPEAKING: LE TECNICHE PER COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON CLIENTI E MANDANTI (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €
INTERNET PER VENDERE: I SOCIAL MEDIA PER PROMUOVERE SE STESSI E LA PROPRIA ATTIVITA' (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €
LA TRATTATIVA DI VENDITA: GESTIRE LE OBIEZIONI E SAPER VENDERE (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €
TECNICHE DI VENDITA: LO STORYTELLING E LE REGOLE PER VENDERE (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €

SEGUE...

I CORSI

CORSO	PREZZO SOCI	RIMBORSO 50% ENASARCO	PREZZO NON SOCI	RIMBORSO 50% ENASARCO
ORGANIZZARSI AL MEGLIO: TIME MANAGEMENT PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI DI BUSINESS (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €
LA VENDITA PERSUASIVA (TECNICHE DI PNL) (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €
COME SFRUTTARE STRATEGICAMENTE LE POTENZIALITA' DI UN CRM (CUSTOM RELATIONSHIP MANAGEMENT) (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €
LA COMUNICAZIONE SCRITTA (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €
LO SVILUPPO DELLA REDDITIVITA' DELLA ZONA (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €
LA LINGUA INGLESE PER LE TRATTATIVE COMMERCIALI (SERALE - 20 ORE)	250 €	125 €	280 €	140 €
LA SOSTENIBILITA' D'IMPRESA: COME TENERE SOTTO CONTROLLO LA REDDITIVITA' DEL TUO LAVORO (14 ORE)	210 €	105 €	250 €	125 €

Modalità didattiche

I corsi verranno calendarizzati in base alle manifestazioni di interesse ed erogati al raggiungimento di un minimo di 8 partecipanti per aula; potranno inoltre svolgersi nelle seguenti modalità e orari:

- **Full immersion:** 7 ore dalle 9.30 alle 17.30
- **Mezza giornata:** 9.00-13.00 / 14.00-18.00
- **Serale:** 19.00-22.00
- **Venerdì pomeriggio / Sabato mattina:** 14.00-18.00 e 9.00-13.00

Il **corso di inglese** si svolgerà in orario serale dalle 19.00 alle 21.00

PUBLIC SPEAKING: 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 rispetto al tipo di interlocutore e all'obiettivo da raggiungere.

Contenuti

Quali sono gli elementi del nostro modo di comunicare?

- Le carenze della comunicazione interumana più frequenti
- Usare destrezza dialettica e comportamentale nei contatti clientelari
- I linguaggi basilari della comunicazione e la loro interpretazione corretta
- La gestione dello stress emotivo nei vari tipi di comunicazione (in pubblico, nella negoziazione commerciale, per acquisire un mandato, per vendere se stessi nel colloquio di selezione)
- Test di autovalutazione della propria comunicazione basilare

Gli strumenti di supporto per comunicare in modo efficace a seconda dell'interlocutore

- Cosa portare nello "zaino tattico" come materiale di supporto: preparazione del materiale di supporto, impaginazione, allegati, referenze ed attestati
- La definizione condivisa con l'azienda dei contenuti irrinunciabili dei prodotti
- Le differenze da evidenziare nei colloqui con interlocutori differenti, quali clienti, committenti, fornitori
- Come affrontare le domande critiche preventivamente evidenziate
- Il sorriso positivo e calibrato come catalizzatore emozionale



Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 14 ore/2 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCl)

250 € + IVA (NON SOCl)

Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP

Viale Murillo, 17 - Milano

INTERNET PER VENDERE: I SOCIAL MEDIA PER PROMUOVERE SE STESSI E LE PROPRIE ATTIVITA'

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**.

Contenuti

Linkedin professionale e strategie di marketing per lo sviluppo della clientela

- L'utilizzo professionale di LinkedIn
- La creazione del curriculum e i suoi requisiti di unicità; l'attenzione per i requisiti di autorevolezza e reputazione
- La costruzione del network di relazioni professionali, la ricerca di clienti, partner e nuove opportunità di mercato
- Gli strumenti operativi dell'attività di networking
- Strumenti strategici di analisi del mercato da affiancare alle strategie di sviluppo del business: SWOT Analysis come supporto nelle decisioni, Curva del Ciclo di Vita del Prodotto per l'analisi dei prodotti/servizi esistenti sul mercato, da quelli potenzialmente innovativi a quelli maturi



Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 14 ore/2 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCl)

250 € + IVA (NON SOCl)

Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP

Viale Murillo, 17 - Milano

LA TRATTATIVA DI VENDITA: GESTIRE LE OBIEZIONI E SAPER VENDERE

Il corso si focalizzerà sulle fasi della trattativa con particolare attenzione alle **tecniche di negoziazione**.

Verranno infatti forniti gli strumenti che migliorano **l'efficacia dell'azione di vendita**: saper individuare le informazioni necessarie, migliorare la relazione col cliente, monitorare e condurre la negoziazione, sostenere i prezzi.

Contenuti

- Preparare la vendita
- Lo sviluppo delle relazioni
- La preparazione tecnica dell'offerta
- La conoscenza dei budget dei clienti
- Il colloquio di vendita
- L'intervista con il cliente: quali informazioni e come ottenerle
- Come presentare l'offerta
- La gestione delle obiezioni sostenendo il prezzo
- La negoziazione e le tecniche win-win
- La chiusura della trattativa



Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 14 ore/2 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCl)

250 € + IVA (NON SOCl)

Docenza e 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.

Contenuti

Il contesto, la comunicazione, le parole per vendere

- Analisi del contesto attuale e nuova modalità di approccio
- Lo strumento comunicazione
- La figura del venditore consulente
- Le parole magiche della vendita
- Le parole tossiche
- Tre diversi modi di vendere
- L'utilizzo corretto dei verbi
- Quattro modalità per il superamento delle obiezioni
- Le leve motivazionali della vendita
- I differenti approcci all'acquisto del cliente

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

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



Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 14 ore/2 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCl)

250 € + IVA (NON SOCl)

Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP

Viale Murillo, 17 - Milano

LA VENDITA PERSUASIVA (TECNICHE DI PNL – PROGRAMMAZIONE NEURO LINGUISTICA)

Per ottenere una relazione migliore ed una maggiore efficacia nella attività di vendita è necessario **imparare a conoscersi e a relazionarsi con clienti, colleghi e collaboratori.**

I partecipanti acquisiranno strumenti nuovi per una **comunicazione efficace**, per riuscire a comprendere meglio se stessi e il mondo che ci circonda; inoltre impareranno a gestire lo **stress causato dal NO del cliente.**



Contenuti

- Stili di pensiero
- Test Kaleido Compass
- Teoria Stili di pensiero
- Approfondimento «Sistemi Rappresentazionali»
- Livelli di pensiero
- Preparazione e presentazione del proprio prodotto secondo i vari livelli di pensiero

Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 14 ore/2 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCIO)
250 € + IVA (NON SOCIO)

Docenza e 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
- Un metodo per impostare efficacemente il tempo in base all'obiettivo fissato
- Verifiche e feed back sull'acquisizione e applicabilità del metodo



Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 14 ore/2 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCl)

250 € + IVA (NON SOCl)

Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP

Viale Murillo, 17 - Milano

COME SFRUTTARE STRATEGICAMENTE LE POTENZIALITA' DI UN CRM: (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

La **creazione di relazioni** durature con i clienti reciprocamente soddisfacenti (in una logica win-win) è una delle **sfide-opportunità più importanti** per le imprese marketing oriented, che richiede da un lato un'attenta gestione delle informazioni sui singoli clienti, dall'altro lo sviluppo di strategie e politiche customer driven, fino a ridefinire l'intero sistema di business dell'impresa. In tale ottica il modulo si propone di fornire un quadro delle principali problematiche legate al processo di sviluppo e consolidamento di relazioni profittevoli con i clienti: dall'analisi del valore ricercato dalla domanda, alla definizione dell'offerta aziendale (value proposition) e delle relative modalità di trasferimento, fino alla valutazione del valore generato dai clienti (customer equity).

Contenuti

- La dimensione analitica del CRM
- Marketing intelligence e CRM
- I customer data warehouse e gli strumenti di datamining
- L'analisi e la segmentazione della domanda
- La valutazione del valore generato dai clienti
- La customer equity: il valore della clientela e delle relazioni
- L'analisi del portafoglio clienti
- La misura della customer satisfaction e della fedeltà della clientela
- La dimensione strategica ed operativa del CRM
- La definizione della value proposition
- I canali di comunicazione e di vendita: l'integrazione tra il marketing online e offline
- L'innovazione organizzativa e lo sviluppo delle relazioni interaziendali (partner relationship management)



Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 24 ore /3 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCl)
250 € + IVA (NON SOCl)

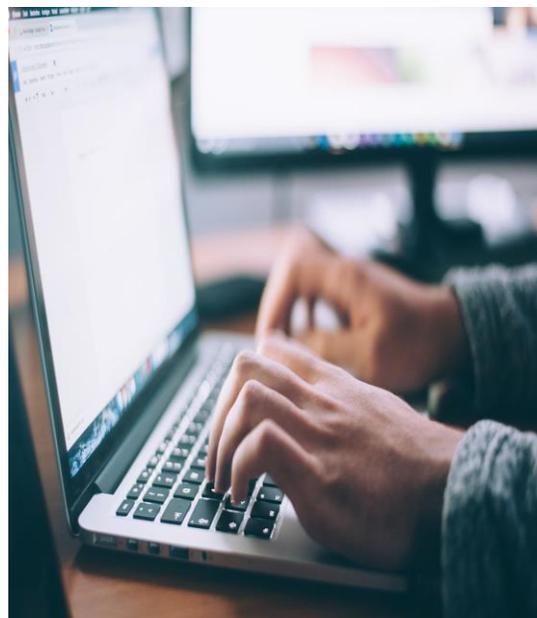
Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP
Viale Murillo, 17 - Milano

LA COMUNICAZIONE SCRITTA

Il corso potenzia le **capacità di comunicazione** in diversi contesti e per differenti scopi. E-mail, post per blog aziendali, presentazioni saranno **esempi concreti** per presentare in azione la comunicazione scritta e lavorare su competenze trasversali.

A partire dall'esperienza dei corsisti, si forniranno cornici teoriche per sviluppare skill strettamente legati al profilo professionale dei partecipanti.



Contenuti

- Dalla pratica alla teoria: costruzione induttiva del modello comunicativo
- E-mail, post, presentazione: cambia la funzione, cambiano le parole
- Scrivere una e-mail
- Scrivere un post
- Scrivere una presentazione

Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 16 ore/2 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCl)
250 € + IVA (NON SOCl)

Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP

Viale Murillo, 17 - Milano

LO SVILUPPO DELLA REDDITIVITÀ DELLA ZONA

Trasferire ai partecipanti le conoscenze fondamentali per organizzare e gestire con efficacia il territorio di vendita di loro responsabilità. Saper individuare i clienti importanti da seguire, dedicando loro maggior tempo ed evitando visite inutili o poco efficaci. Scegliere i clienti potenziali da visitare e le attività indispensabili per conquistarli. Nel corso verrà illustrato uno strumento concreto, per il miglioramento dell'efficacia della proposta commerciale.



Contenuti

- l'analisi del tempo e delle attività. Attività di vendita /attività "non di vendita"
- il calcolo delle visite disponibili
- il potenziale del proprio territorio di vendita
- la classificazione dei clienti per segmento/mercato
- la classificazione dei clienti potenziali, la ricerca dei prospect
- il posizionamento dei concorrenti. Criticità del proprio business
- le opportunità di sviluppo del business
- la conoscenza commerciale dei prodotti/servizi venduti
- l'organizzazione aziendale; con chi fare squadra
- gli indici di controllo: costo medio visita, fatturato medio visita
- il piano di vendita: forecast, programma mensile, piano giornaliero
- la gestione degli imprevisti

Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 8 ore / 1 giorno

Costo: 210 € + IVA (SOCİ)
250 € + IVA (NON SOCİ)

Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP

Viale Murillo, 17 - Milano

LA LINGUA INGLESE PER LE TRATTATIVE COMMERCIALI

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.

N.B. L'accesso al corso è riservato a chi ha una conoscenza almeno di base della lingua inglese.



Contenuti

- Business English: il lessico di base
- Redigere una email commerciale
- Gestire una telefonata con un cliente o un fornitore straniero
- Intervenire durante un meeting o una negoziazione
- Esporre una presentazione
- Le tecniche di comunicazione per vendere un prodotto, un servizio o un'idea
- Self Marketing: come presentare se stessi, evidenziando i propri punti di forza

Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 20 ore / 10 giorni

Costo: 250 € + IVA (SOCIO)
280 € + IVA (NON SOCIO)

Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP
Viale Murillo, 17 - Milano

LA SOSTENIBILITA' D'IMPRESA: COME TENERE SOTTO CONTROLLO LA REDDITIVITA' DEL TUO LAVORO

Gli agenti di commercio sono a tutti gli effetti degli **imprenditori**, sia che operino individualmente sia che abbiano il supporto di un'organizzazione. Il rischio d'impresa è connesso alla loro attività: per questo è indispensabile tenerlo sotto controllo costantemente, per **garantire redditività e futuro del lavoro**.

Contenuti:

A. *Il business plan*

- il progetto d'impresa
- i "fondamentali"
- la pianificazione
- la struttura del business plan
- investimenti e immobilizzazioni
- il conto economico previsionale
- il cash-flow operativo
- lo stato patrimoniale preventivo

B. *Il budget*

- amico o nemico?
- differenza tra budget e business plan
- i vettori di successo
- le previsioni
- il far di conto
- il controllo dei costi
- il controllo del cash flow
- la revisione periodica del budget

C. *Il carico fiscale, il ruolo della contabilità, la fatturazione*

D. *Facciamo il nostro bilancio d'esercizio*



Date: Contatta la Segreteria
FNAARC Milano – 02 7645191

Durata: 14 ore / 2 giorni

Costo: 210 € + IVA (SOCl)
250 € + IVA (NON SOCl)

Docenza e Sede:

Scuola Superiore CTSP
Viale Murillo, 17 - Milano

PROCEDURA PER OTTENERE I CONTRIBUTI ENASARCO

Per effettuare la domanda è necessario essere registrati all'area riservata in.enasarco.it

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

Requisiti

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

- **Agenti in attività o società di persone:** che al 31 dicembre 2018 abbiano un'anzianità contributiva complessiva di almeno un anno (4 trimestri, coperti esclusivamente da contributi obbligatori) negli ultimi tre anni e siano titolari di un reddito annuo lordo anno 2017 non superiore a Euro 70.000,00;
- **Agenti che operano sotto forma di società di capitale:**
 - versamento a fondo assistenza per almeno un anno nell'ultimo triennio e a condizione che i contributi versati a fondo assistenza siano non inferiori all'importo del contributo richiesto per la partecipazione al corso di formazione e aggiornamento professionale;
 - almeno un mandato in essere.

La formazione può essere usufruita esclusivamente dal rappresentante legale della società di capitale o di dipendenti della stessa indicati dal medesimo, in non più di tre per ogni anno solare.

- **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

La Fondazione riconosce un contributo pari al **50%** della spesa sostenuta tenuto conto del costo massimo per un'ora di formazione di **€ 50,00** e nel limite massimo di **€ 1.500,00** annuo per partecipante.

Come richiedere il contributo

È possibile **prenotare online la richiesta** del contributo, attraverso l'area riservata InEnasarco.it. La prenotazione deve essere effettuata prima dell'inizio del corso

Documentazione

Gli iscritti dovranno inviare la seguente documentazione:

- Copia dell'attestato di frequenza, rilasciato dall'ente di formazione, per il numero di ore richieste;
- Copia del giustificativo della spesa sostenuta
- Copia della dichiarazione dei redditi presentata nell'anno 2018
- Copia del documento d'identità valido del richiedente

Scadenza

La **prenotazione** per la richiesta del contributo deve essere fatta online, **entro i 60 giorni dall'inizio del corso** di formazione o aggiornamento professionale e non oltre la data di inizio del corso.

Entro i 30 giorni successivi la fine del corso o dell'anno accademico, 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

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

Sito Internet: www.fnaarc.milano.it