



CORSO ADDETTI FRONT OFFICE

**Corso di Formazione per personale d'ufficio in contatto con la clientela
nelle attività di Disinfestazione e Derattizzazione
Mercoledì 9 ottobre 2019
HOTEL AMATI' – VIA RIGOSA, 14 – ZOLA PREDOSA (BO)**

Presentazione del Corso

Nelle attività quotidiane delle Aziende di Disinfestazione e Derattizzazione, assume sempre più importanza il rapporto con la clientela consolidata e il contatto con quella occasionale; il personale d'Ufficio dell'impresa di "pest management", quindi, non ha soltanto la funzione di programmare i servizi o gestire le urgenze richieste, ma anche di "problem solving".

Nel primo contatto è fondamentale acquisire quante più informazioni possibili, curando l'immagine aziendale e cercando di stabilire un rapporto rassicurante con l'interlocutore, come disposto dallo Standard UNI EN 16636; ma per soddisfare tali esigenze il personale d'ufficio necessita di una peculiare formazione.

Il Corso "addetti front office" si svolge in un'unica giornata; il programma, affrontando tematiche professionali generali integrate da nozioni specifiche, fornisce tutti gli elementi utili al personale d'ufficio per gestire le tante situazioni che possono presentarsi.

A seguito della Certificazione UNI ISO 29990 : 2011 ottenuta da ANID quale Ente di Formazione qualificato, a partire da settembre 2015 anche tutti i Corsi sono certificati; quindi, al fine del rilascio del Certificato ANID, anche per questo Corso sono previsti i test di ingresso e di uscita, oltre all'esame orale davanti ad una Commissione qualificata per la valutazione dell'apprendimento.

Programma:

Ore 09:30	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI
Ore 10:00	Test d'ingresso
Ore 10:30	- Identificazione, comportamento e aspetti gestionali delle principali infestazioni in ambito civile ed urbano. - Esempi pratici di gestione delle problematiche specifiche legate agli infestanti
Ore 11:30	Pausa
Ore 11:45	- Cosa chiedere al cliente, cosa indicare ai tecnici aziendali - Come comportarsi di fronte a richieste d'intervento specifiche, definendo il grado di urgenza e la priorità d'intervento
Ore 12:30	- Le normative ed i regolamenti che governano le attività di controllo nei confronti di - Insetti, Roditori, Volatili ed animali selvatici. Informazioni da richiedere al cliente ed alle autorità competenti.
Ore 13:15	Pranzo
Ore 14:15	Come ascoltare, confortare e rispondere ad un interlocutore preoccupato e come acquisire informazioni importanti. <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche e modalità di problem solving • Porre le giuste domande • Raccolta dati Come dare indicazioni al cliente: la prevenzione

Ore 16:15	Pausa
Ore 16:30	Le competenze richieste dalla Norma EN16636 Rapporti con il cliente
Ore 17:30	Fine lezione
Ore 17:35	Test d'uscita
Ore 18:00	Inizio prova orale