

**ANID**

ASSOCIAZIONE DELLE IMPRESE DI DISINFESTAZIONE

CORSO ADDETTI “FRONT OFFICE” e “ADDETTI COMMERCIALI”**29 settembre 2021****IL CORSO SI TERRA’ IN MODALITA’ WEBINAR****Presentazione del Corso**

L'introduzione e lo sviluppo delle norme volontarie e degli Standard operativi nelle Imprese della “Food Industry”, (es: ISO 22:000, BRC, IFS ecc.), ha comportato anche l'evoluzione della progettazione dei piani di “pest management” e la modifica dei servizi forniti dalle Imprese di “pest control”. Questo, ovviamente, si riverbera direttamente sulla professionalità richiesta al singolo “P.C.O.”, inducendo alla necessità di formare tecnici con conoscenze e competenze all'altezza degli Standard operativi nel settore alimentare, che siano in grado di comprendere e analizzare quanto riscontrano e di fornire elementi utili alla “Funzione Assicurazione Qualità” delle aziende in cui operano e alla stessa Impresa di “pest control”, per segnalare eventuali non conformità e le conseguenti necessarie azioni correttive. Il “corso Food”, quindi, nella più ampia ottica possibile, intende fornire gli elementi basilari indispensabili all'erogazione del servizio di “pest management” nell'industria alimentare. Il corso è rivolto agli operatori di tutte le aziende del settore, siano esse associate o meno; le aziende non associate, all'iscrizione, dovranno produrre la visura camerale per confermare il possesso dei requisiti di legge. I partecipanti, al fine del rilascio del Certificato ANID, saranno sottoposti all'esame orale finale davanti ad una commissione qualificata.

Programma**1° giorno****MATTINO**

Ore 09:00 *Registrazione partecipanti
Introduzione al corso*

Ore 09.30 **Identificazione, comportamento e aspetti gestionali delle principali infestazioni in ambito civile ed urbano.** Esempi pratici di gestione delle problematiche specifiche legate agli infestanti. 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. Tecniche di effettuazione del sopralluogo commerciale e redazione del preventivo.

Ore 11.30 *Pausa*

Ore 11.45 **Evoluzione del Pest control nella normativa cogente.** Le competenze richieste dalla Norma EN16636 per addetti al front office e commerciali addetti alla vendita dei servizi di Pest control. 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 13.30 *Pausa pranzo*



POMERIGGIO

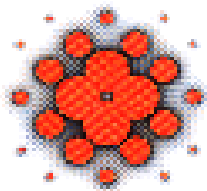
- Ore 14.30 **Comunicazione con il cliente:** Come ascoltare, confortare e rispondere ad un interlocutore preoccupato e come acquisire informazioni importanti.
- Cos'è la comunicazione e quali sono le sue componenti
 - La comunicazione con il cliente
 - La comunicazione telefonica
 - Fare le giuste domande
 - L'emotività del cliente: come affrontarla
- Ore 16.30 *Pausa*
- Ore 16.45 Esercitazioni tecnico-pratiche sugli argomenti trattati.
- Ore 18.00 Domande e chiarimenti.
- Ore 18.30 *Fine della prima giornata*

2° giorno

MATTINO

- Ore 09:00 *Registrazione partecipanti*
- Ore 09.30 **La PNL per Vendere:** usare la Programmazione Neuro Linguistica per capire meglio i nostri clienti ed essere più persuasivi. Non esiste una sola realtà e come venditori siamo responsabili degli obiettivi e dell'efficacia della nostra comunicazione. In questa lezione vedremo come capire chi è il nostro cliente e cosa pensa, come entrare in empatia con lui ed essere in grado di vendergli la nostra proposta usando il suo stesso vocabolario.
- Prima parte**
- Cos'è la programmazione neuro linguistica
 - Sistemi rappresentazionali – visivo, uditivo, cinestesico
 - Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale
 - Esercitazioni pratiche
- Ore 11:30 *Pausa*
- Ore 11:45 **Seconda parte**
- Come risolvere le obiezioni – 3 schemi da usare in qualsiasi situazione
 - Esercitazioni tecnico-pratiche sugli argomenti trattati
- Ore 13:00 Domande e chiarimenti.
- Ore 13:30 *Fine delle lezioni*

ESAME FINALE: È PREVISTO SOLO IL TEST A RISPOSTA CHIUSA DELLA DURATA DI 1 ORA



A.N.I.D.

Associazione nazionale delle Imprese di Disinfestazione

CORSO ADDETTI “FRONT OFFICE” e “ADDETTI COMMERCIALI”

29 settembre 2021

IL CORSO SI TERRA’ IN MODALITA’ WEBINAR

MODULO DI ADESIONE

ANAGRAFICA AZIENDA (in stampatello)

Ragione sociale	
Indirizzo	
Cap e Città	
P.IVA/C.F.	
Codice Univoco	
E-mail di riferimento per invio comunicazioni	
E-mail dove inviare il certificato/attestato	
Tel.	

L’Azienda ha preso visione della proposta formativa di ANID relativamente all’effettuazione del **Corso Addetti “Front Office” E “Addetti Commerciali”** e di quanto dichiarato in merito ai contenuti, alle modalità formative ed ai criteri che saranno adottati per la valutazione dell’apprendimento dei partecipanti .

Si chiede di allegare alla presente C.V. del partecipante da cui si evinca l’istruzione dell’addestramento conseguito, come richiesto dalla Certificazione ISO 21001.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Descrizione	Associati ANID	NON Associati ANID
Costo a partecipante Dal terzo partecipante verrà applicato il 10% di sconto	300,00 + iva 22%	400,00 + iva 22%

La partecipazione comprende: la formazione, materiale didattico, rilascio del certificato.

NOME E COGNOME DEL PARTECIPANTE (IN STAMPATELLO)				
NOME E COGNOME	RUOLO	E-MAIL DEL PARTECIPANTE	CELL. PARTECIPANTE	N. C.I. (allegare tassativamente il documento)

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le Aziende interessate dovranno trasmettere il presente modulo debitamente compilato e copia dell'avvenuto bonifico della quota di partecipazione all'indirizzo mail anid@disinfestazione.org

c/c intestato a ANID SERVIZI SRL IBAN IT 17 R 03069 09606 100000178963

La quota complessiva di € _____ + Iva _____ pari ad € _____

Timbro e firma