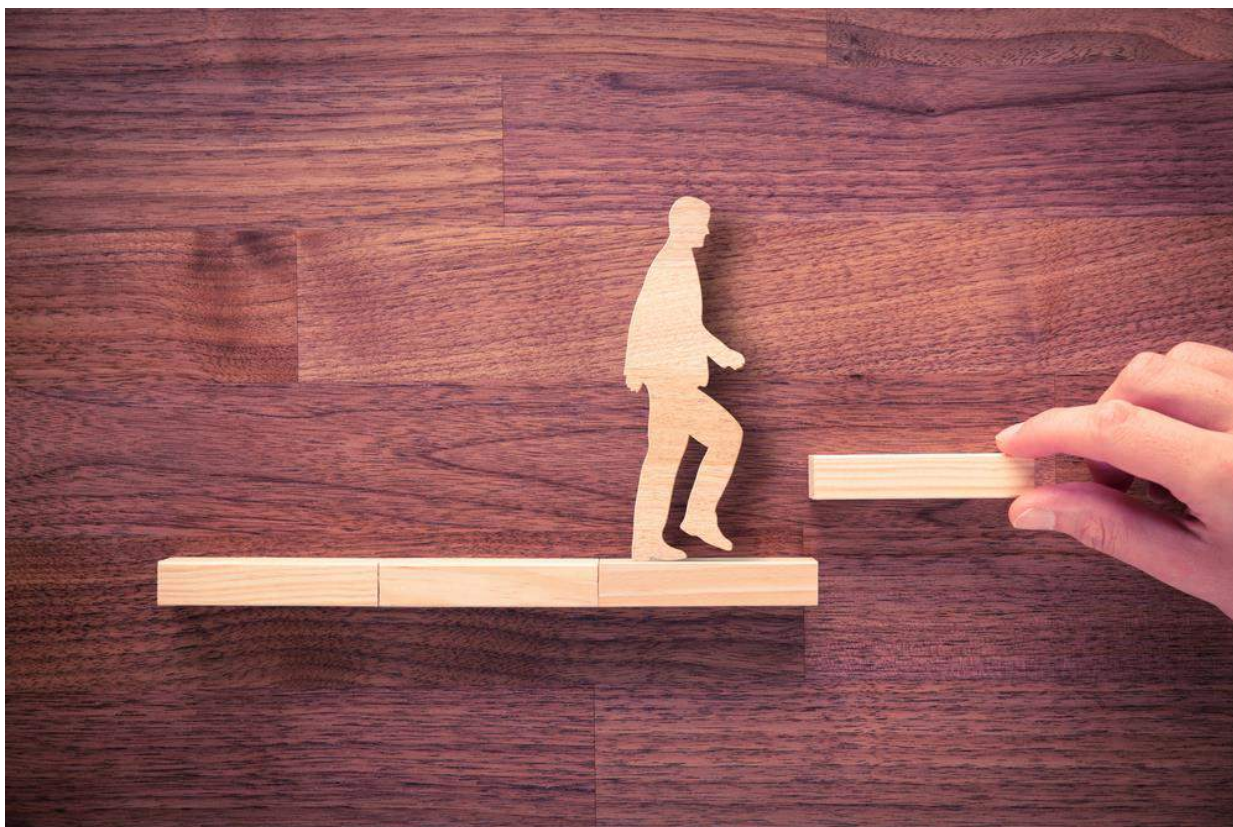


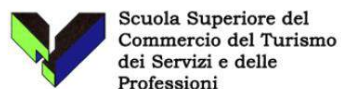


Scuola Superiore del  
Commercio del Turismo  
dei Servizi e delle  
Professioni



# CATALOGO CORSI DI FORMAZIONE PER AGENTI DI COMMERCIO

Marzo – Giugno 2018



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

Per questo 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**

DATA	CORSO	DURATA	PREZZO	RIMBORSO 50% ENASARCO
19 e 26 Marzo	PARLARE IN PUBBLICO: LE TECNICHE PER COMUNICARE IN MANIERA EFFICACE CON CLIENTI E MANDANTI	14h /2g	240€ +iva	120€
9 e 16 Aprile	MIGLIORARE LA PROPRIA PERFORMANCE VALORIZZANDO COMPETENZE E PUNTI DI FORZA PERSONALI	14h /2g	240€ +iva	120€
Dal 10 Aprile al 19 Giugno	LA LINGUA INGLESE PER LE TRATTATIVE COMMERCIALI	40 h / 18 g	450€ +iva	225€
23 Aprile e 7 Maggio	L'EVOLUZIONE DELL'AGENTE DI SUCCESSO: DA VENDITORE A CONSULENTE	14h /2g	240€ +iva	120€
14 e 21 Maggio	LA VENDITA PERSUASIVA (TECNICHE DI PNL)	14h /2g	240€ +iva	120€
28 Maggio e 4 Giugno	GESTIRE IL TEMPO IN MODO EFFICACE PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI DI BUSINESS	14h /2g	240€ +iva	120€
11 e 18 Giugno	INTERNET PER VENDERE: WEB 2.0, SOCIAL MEDIA E MOBILE APPLICATIONS	14h /2g	240€ +iva	120€

## PARLARE IN PUBBLICO: 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 al tipo dell'interlocutore e all'obiettivo da raggiungere.

### Contenuti

- Le carenze della comunicazione interumana.
- L'insostituibile destrezza nei contatti clientelari.
- Fondamentali della comunicazione.
- La gestione dello stress durante la comunicazione:
  - se si parla in pubblico
  - se si parla ad un cliente in fase di negoziazione commerciale
  - se si partecipa ad un colloquio per l'acquisizione di un mandato
- Il colloquio di selezione: la situazione nella quale vendiamo noi stessi:
  - preparazione del materiale di supporto
  - impaginazione
  - allegati, referenze ed attestati
  - contenuti
- Il colloquio con il cliente, con il committente o con un fornitore.
- Come affrontare le domande critiche.
- Il sorriso positivo e dosato.
- Lasciare un sorriso sulle labbra dell'interlocutore.



#### **Date:**

19 e 26 Marzo  
(dalle 9,30 alle 17,30)

**Durata:** 14 ore/2 g

**Costo:** 240€+ iva

**Docente:** Gianfranco Bianchi

**Sede:** Scuola Superiore CTSP  
Viale Murillo, 17 - Milano

# MIGLIORARE LA PROPRIA PERFORMANCE VALORIZZANDO COMPETENZE E PUNTI DI FORZA PERSONALI

State andando nella direzione ed alla velocità che volete o vi sembra piuttosto che la guida della vostra vita sia nelle mani di qualcun altro? Avete desiderio dare una svolta ed un impulso nuovo al vostro percorso professionale? Allora questo corso fa per voi!

**Conoscere i propri punti di forza e le aree di miglioramento** è il primo passo per **comprendere come valorizzare il nostro potenziale** per ottenere delle performance eccellenti. Nel corso delle due giornate ognuno avrà modo di attraversare le quattro fasi cruciali per crescere nella direzione desiderata: orientamento, allineamento, pianificazione ed azione.

## Contenuti

- Le proprie competenze e i punti di forza: individuazione e valorizzazione
  - La valutazione delle proprie competenze e del proprio stile
  - L'individuazione dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento
  - Le proprie competenze emotive e sociali. L'intelligenza emotiva e l'impatto sulla performance
- L'orientamento al cambiamento
  - La propria storia professionale
  - Missione personale e valori
- Il piano d'azione personale
  - Definire gli obiettivi
  - Costruire un piano d'azione. La "tecnica dello scalatore"
  - Agire il cambiamento: uscire dagli schemi; assumersi la responsabilità



### Date:

9 e 16 Aprile  
(dalle 9,30 alle 17,30)

**Durata:** 14 ore/2 g

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Massimo La Stella

**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:

10, 12, 17, 19 Aprile

3, 8, 10, 15, 17, 22, 24, 29, 31 Maggio

5, 7, 12, 14, 19 Giugno

*(martedì dalle 19.30 alle 21.30*

*giovedì dalle 19 alle 21.30)*

**Durata:** 40 ore

**Costo:** 450€+ iva (min. 8 pax)

**Sede:** Scuola Superiore CTSP Viale Murillo, 17 - Milano

# L'EVOLUZIONE DELL'AGENTE DI SUCCESSO: DA VENDITORE A CONSULENTE

Il corso stimolerà i partecipanti a riflettere sui cambiamenti in atto e sulle competenze necessarie per svolgere la professione di vendita con successo nel contesto attuale.

Inoltre **verranno 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

- Mercati e processi d'acquisto:
  - le diverse tipologie di processi d'acquisto
  - le persone coinvolte nel processo d'acquisto
- Condizioni indispensabili alla vendita:
  - lo sviluppo delle relazioni
  - la preparazione tecnica dell'offerta
  - la conoscenza dei budget dei clienti
- Colloquio di vendita:
  - il primo approccio con il cliente
  - l'intervista: quali informazioni e come ottenerle
  - la presentazione efficace dell'offerta
  - la gestione delle obiezioni
  - i modi efficaci di presentazione del prezzo
  - la negoziazione e la chiusura
- Le abilità relazionali:
  - regole delle relazioni interpersonali
  - i meccanismi della persuasione
- Post vendita e controllo:
  - la gestione del post vendita
  - il controllo dell'attività di post vendita



### Date:

23 Aprile e 7 Maggio  
(dalle 9,30 alle 17,30)

**Durata:** 14 ore/2 g

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Luca Rozza

**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.**



**Date:**

14 e 21 Maggio  
(dalle 9,30 alle 17,30)

**Durata:** 14 ore/2 g

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Marco Donzelli

**Sede:** Scuola Superiore CTSP Viale  
Murillo, 17 - Milano

## 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

## GESTIRE IL TEMPO IN MODO EFFICACE 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
- Caratteristiche personali e gestione del tempo
- Dalla pianificazione annuale a quella giornaliera
- Pianificare una giornata tipo
- Gli strumenti tecnologici per la gestione del tempo
- Action plan sulle proprie aree di forza e aree di miglioramento.



#### Date:

28 Maggio e 4 Giugno  
(dalle 9,30 alle 17,30)

**Durata:** 14 ore/2 g

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Elisabetta Ghezzi

**Sede:** Scuola Superiore CTSP  
Viale Murillo, 17 - Milano



## INTERNET PER VENDERE: WEB 2.0, SOCIAL MEDIA E MOBILE APPLICATIONS

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**.

A questo scopo il corso propone una panoramica introduttiva sulle più recenti applicazioni legate alla rete e al mondo mobile (smartphone, tablet, ecc.).



### Contenuti

- Internet e il World Wide Web
- I motori di ricerca
- Il Web 2.0
- Identificare il proprio target (attuale e potenziale) e capire il suo comportamento
- Come si usano i principali Social Media e quali scegliere a seconda dei propri obiettivi: Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube
- L'informatica diventa mobile: il mondo degli Smartphone e dei tablet
- Le App
- Come scegliere il giusto mix di strumenti (sito, social, etc) per l'agente di commercio
- Piano d'azione e misurazione dei risultati.

#### Date:

11 e 18 Giugno  
*(dalle 9,30 alle 17,30)*

**Durata:** 14 ore/2 g

**Costo:** 240€+ iva (min. 8 pax)

**Docente:** Deborah Ghisolfi

**Sede:** Scuola Superiore CTSP Viale Murillo, 17 – Milano

## PROCEDURA PER OTTENERE I CONTRIBUTI ENASARCO

### 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.

Per effettuare la domanda è necessario essere registrati all'area riservata [in.enasarco.it](http://in.enasarco.it)

### Requisiti

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

- **Agenti in attività o società di persone:** devono avere un'anzianità contributiva complessiva di almeno 12 trimestri, di cui 4 trimestri negli anni ultimi 2 anni (2016-2017);
- **Agenti che operano sotto forma di società di capitale:** devono essere iscritti alla Fondazione Enasarco per almeno cinque anni, di cui 3 nell'ultimo quinquennio (2013-2017) e a condizione che la media dei contributi versati a fondo assistenza degli ultimi 3 anni sia non inferiore all'importo del contributo richiesto per la partecipazione al corso di formazione e aggiornamento professionale. Ed inoltre essere titolari di almeno un rapporto di agenzia attivo;
- **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

Il contributo coprirà il **50%** della spesa sostenuta dall'iscritto **fino a un massimo di 1.000 euro annuo** per partecipante, tenuto conto del costo massimo per un'ora di formazione di € 50,00.

## Come richiedere il contributo

È possibile inviare la richiesta esclusivamente **online**, attraverso l'area riservata **inEnasarco**; non sono accettate domande presentate con altre modalità, ad esempio con raccomandata, o consegnate presso le nostre sedi o presso i patronati.

## Documentazione

**Alla presentazione della domanda** (prenotazione) gli iscritti non dovranno allegare nessuna documentazione.

**Entro i 60 giorni successivi alla richiesta online** dovrà essere inviata la seguente documentazione, pena la decadenza della richiesta:

- 1.copia dell'attestato di iscrizione al corso, con la descrizione dettagliata del corso stesso
- 2.copia del documento di identità valido del richiedente.

**Al momento della richiesta** del contributo spesa:

1. copia dell'attestato di frequenza del corso, con l'indicazione dettagliate delle giornate di frequenza del corsista (ad eccezione degli organismi di istruzione pubblica o parificata)
2. copia del giustificativo della spesa sostenuta;
3. copia del documento di identità valido del richiedente.

## Scadenza

L'inizio del corso oggetto della domanda è previsto entro 60 giorni dalla data di prenotazione; entro i 60 giorni successivi la richiesta, 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](mailto: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](mailto:info@fnaarc.milano.it)

Sito Internet: [www.fnaarc.milano.it](http://www.fnaarc.milano.it)

**BANDO CONTRIBUTO SPESE FORMAZIONE AGENTI  
CATALOGO FORMATIVO 2018**

**DOMANDA DI ISCRIZIONE AL CORSO:** \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_

Codice fiscale: \_\_\_\_\_

Nato/a il: \_\_\_\_\_ Comune: \_\_\_\_\_ Provincia (\_\_\_\_)

**RECAPITO**

Telefono: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

**RESIDENZA**

Indirizzo \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Provincia (\_\_\_\_)

**FATTURA**

intestata alla Ditta/Società \_\_\_\_\_

con sede in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ c.a.p. \_\_\_\_\_

Comune di \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_

Partita I.V.A. \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

*Io sottoscritto dichiaro che tutte le informazioni contenute corrispondono al vero  
Si allega copia del bonifico bancario*

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI SENSIBILI E GIUDIZIARI  
EX. ART. 23 D.LGS. 196/03**

Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni (di seguito anche "Associazione", e/o "Scuola Superiore CTSP"), con sede in Milano (Mi), viale Murillo, n° 17 -20149, è la Titolare del trattamento dei dati personali che vengono raccolti, trattati e conservati ex d.lgs. 196/03 per le finalità proprie del rapporto con Lei in essere e/o futuro e per quelle espressamente indicate nell'informativa privacy ex art. 13 d.lgs. 196/2003 a cui si rimanda integralmente e visibile al link **privacy** presente nella "home page" del sito internet all'indirizzo web <http://www.scuolasuperiorects.it> I dati potranno essere, altresì, comunicati e/o trattati da società o soggetti esterni alla Titolare preventivamente Incaricati. Ai sensi degli artt. 7 e ss. d.lgs. 196/2003 Lei potrà richiedere, in qualsivoglia momento l'aggiornamento, la modifica, la correzione e/o la cancellazione degli stessi al Titolare o al Responsabile del trattamento dei dati personali presso la sede della Associazione Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni di Milano, viale Murillo, n° 17 - 20149, Milano, alla mail [info@scuolasuperiorects.it](mailto:info@scuolasuperiorects.it), telefonando al numero +39-02.40305252 o inviando un fax al numero +39-02.94394930. La presa visione del presente messaggio deve intendersi quale accettazione, in un documento separato, dell'Informativa ex art. 13 d.lgs. 196/03, nonché il Suo "consenso espresso" al trattamento così come sancito dall' art. 23 d.lgs. 196/03, in favore della Titolare, Scuola Superiore CTSP, che Lei autorizza altresì affinché la stessa provveda, anche per trattamenti automatizzati, all'invio dei Suoi dati in Italia.

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sulla privacy per il trattamento dei dati personali, e autorizzo la Titolare Scuola Superiore CTSP, al trattamento dei dati personali con le modalità su indicate.

Autorizzo Scuola Superiore CTSP al trattamento dei miei dati personali:

**ACCONSENTO**

**NON ACCONSENTO<sup>1</sup>**

Autorizzo Scuola Superiore CTSP al trattamento dei dati personali al fine di un eventuale invio di materiale informativo, pubblicitario o promozionale:

**ACCONSENTO**

**NON ACCONSENTO**

Autorizzo Scuola Superiore CTSP al tracciamento delle attività a scopo di analisi, salvataggio delle preferenze e credenziali utente.

**ACCONSENTO**

**NON ACCONSENTO**

\_\_\_\_\_  
Firma

<sup>1</sup> Il mancato consenso a questo specifico punto comporta automaticamente l'impossibilità della SSCTSP ad erogare il prodotto-servizio scelto dall'utente.

## SCHEDA INFORMATIVA

Le schede di iscrizione, debitamente compilate, devono essere inviate all'indirizzo [fiorella.mangili@scuolasuperiorect.it](mailto:fiorella.mangili@scuolasuperiorect.it) (02/40305345) entro **7 giorni lavorativi dalla data di avvio**.

Le iscrizioni si considerano perfezionate solo al ricevimento della quota prevista da effettuarsi tramite **bonifico** a favore di:

Scuola Superiore del Commercio (viale Murillo n. 17 Milano)

IBAN IT65 K030 6901 7980 0000 0029 941 (Banca Intesa SPA ag. 52 Milano)

Causale: BANDO CONTRIBUTO SPESE FORMAZIONE AGENTI

Il corso verrà avviato al raggiungimento del numero minimo di **8 iscritti**. Nel caso in cui non si raggiunga il numero minimo, le quote già versate verranno tempestivamente **rimborsate**.

Ad ogni agente verrà rilasciata **fattura** con i dati indicati sulla domanda di iscrizione e il titolo corso prescelto.

A fine corso, a coloro che frequenteranno almeno il 75% del monte ore verrà rilasciato un **attestato di frequenza**.

La Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni è **ente accreditato** presso la Fondazione Enasarco.

La procedura per richiedere il rimborso del 50% del costo dell'iscrizione al corso è disponibile qui:

[http://www.enasarco.it/guida/contributo\\_corsi\\_di\\_aggiornamento\\_e\\_formazione](http://www.enasarco.it/guida/contributo_corsi_di_aggiornamento_e_formazione)

**Per ulteriori informazioni sulla procedura Enasarco è possibile contattare gli Uffici Fnaarc allo 027645191.**