

"Strategic Marketing"

AREA INTERVENTO	TITOLO CORSO	COMPETENZA	ADA (Area di Attività)*
INTERNAZIONA-LIZZAZIONE	STRATEGIC MARKETING	Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care	ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727)
PROCESSO	SEQUENZA DI PROCESSO*	RISULTATO ATTESO	GAP COMPETENZA
Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni	Pianificazione e gestione commerciale	RA1: Sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali	Individuare soluzioni commerciali innovative basate su sistemi web e digitali
RUOLI COINVOLTI	COMPETENZE POSSEDUTE	GAP CONOSCENZE	GAP ABILITÀ
Responsabili e addetti ufficio commerciale estero, Addetti ufficio amministrativo	Conoscenza dettagliata dei prodotti e del mercato di riferimento; tecniche di vendita e di negoziazione; competenze amministrative e contabili; strutturazione dei costi; utilizzo applicativi aziendali; conoscenza delle normative e dei mercati esteri; conoscenza approfondita della lingua inglese	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Elementi di organizzazione del lavoro 4. Normativa in materia di tutela della privacy 5. Principi di customer care 6. Elementi di customer relationship management (CRM) 7. Nozioni di qualità del servizio 8. Tecniche di rilevazione della customer satisfaction 	<ol style="list-style-type: none"> A. Applicare metodologie di lavoro per obiettivi B. Applicare modalità di coordinamento del lavoro C. Applicare tecniche di monitoraggio delle attività D. Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente E. Applicare procedure di gestione reclami F. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction G. Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela

* REFERENZIAZIONE al QNQ, Quadro nazionale delle qualificazioni, istituito con DM MLPS del 8/1/2018.