

Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici
Qualifica regionale di riferimento	Operatore alle vendite telefoniche
Descrizione qualificazione	L'operatore alle vendite telefoniche presidia il processo di vendita telefonica di prodotti alimentari e non dalla fase informativa, volta a promuovere e a presentare i requisiti funzionali e tecnici dei prodotti offerti cercando di persuadere il potenziale cliente all'acquisto degli stessi, alla conclusione del contratto, attraverso la trasmissione e registrazione dell'ordine ricevuto, l'illustrazione dei tempi e dei modi di consegna e pagamento; si occupa, inoltre, di gestire eventuali lamentele e reclami post-vendita, di comunicare le modalità di ripristino delle funzionalità del prodotto o le modalità per la resa e il cambio della merce. Lavora con contratto di lavoro dipendente o come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione, la cui retribuzione è spesso collegata ai volumi di vendita, presso call center o società di servizi specializzate nel telemarketing e nella vendita telefonica per conto di aziende produttrici.
Descrizione delle esigenze espresse dalle filiere produttive	I soggetti partner operanti nella filiera necessitano di figure in grado di assistere la clientela gestendo anche i reclami, applicare tecniche di intervista telefonica e gestire i rapporti con i fornitori.
Durata complessiva del percorso (ore)	500 – Formazione lunga
Durata delle attività in aula (ore)	240
Durata delle attività di aula rivolte alle KC (ore)	50
Durata stage (ore)	200
formazione teorica in DAD	SI
Sede formazione teorica in presenza	Isco srl – Contrada Torana, snc – Ariano Irpino (AV)
Azienda dove si terrà lo stage	Aziende convenzionate
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Attestato di qualifica di operatore professionale
Elenco unità formative	<ul style="list-style-type: none"> Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica
Indennità oraria riconosciuta ai beneficiari per la partecipazione	1 €/h