



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



REGIONE DEL VENETO

Fondazione Centro Produttività Veneto promuove il seguente percorso gratuito per giovani NEET nell'ambito del Programma Operativo Nazionale per l'Attuazione dell'Iniziativa Europea per l'Occupazione Giovanile – Programma di Attuazione Regionale Garanzia Giovani Seconda fase Dgr 1739 del 19/11/2018

“Work Experience di tipo specialistico: addetto al back office commerciale estero”

N. 10 PERCORSI FORMATIVI E TIROCINI EXTRACURRICULARI

Progetto “addetto al back office commerciale estero” 69-0009-765-2019

Approvato con Decreto n. 606 del 31/07/2020

TARGET: diplomati o laureati

Nel contesto dello sviluppo internazionale delle aziende, l'Addetto/a al back office commerciale estero è una figura chiave per mettere in pratica le decisioni strategiche e coordinare le operazioni internazionali tra le diverse funzioni dell'azienda e i diversi attori della vendita (commerciali, clienti, fornitori, distributori). L'intervento ha l'obiettivo di fornire competenze organizzative, amministrative e contabili per la gestione delle commesse estere a supporto dei commerciali export aziendali. La figura sarà inserita nell'ufficio commerciale estero e si interfacerà con i clienti acquisiti e potenziali, al fine di inviare preventivi e offerte commerciali e curare sia la fase di pre che di post vendita; si occuperà della registrazione dei nuovi clienti, della gestione delle bolle in uscita; si assicurerà della corretta corrispondenza tra le date di presa ordine e spedizione e della correttezza dei campioni e dei prodotti proposti ai clienti.

Figura professionale

Gruppi di competenze

1) Analisi delle strutture organizzative e dei processi aziendali

Conoscenze

- Principi dell'organizzazione aziendale

- Approcci organizzativi e gestionali ai processi aziendali

- L'ufficio commerciale estero: struttura, funzioni ed organizzazione

- Processi operativi: il processo di sviluppo del business; delle operations; di vendita e servizio al cliente

Abilità

- Applicare strumenti "organizzativi" indispensabili al lavoro di squadra, al problem solving e alla gestione delle relazioni interfunzionali

- Essere in grado di proporre delle soluzioni organizzative e gestionali per il presidio dei processi commerciali, con le quali migliorare il coordinamento fra le diverse funzioni aziendali e le performance dell'impresa

2) Comprendere il mondo circostante; orientarsi nel tessuto produttivo/commerciale dei diversi paesi

Conoscenze

Quadro della situazione sociale ed economica delle aree oggetto del Focus Geografico

- Tendenze/opportunità di mercato: messa in evidenza dei settori più dinamici e con maggiori potenzialità per i prodotti italiani

- Caratteristiche dei consumi e come interagire con il mercato target

- Aspetti specifici del mercato: procedure doganali, etichettatura, necessità di registrazione marchi, aspetti fitosanitari e focus su barriere non tariffarie

Abilità

- Avere consapevolezza della realtà circostante

- Affrontare e risolvere i conflitti

- Applicare le normative di riferimento dei diversi Paesi

3) Condizione e gestione delle trattative

Conoscenze

- Elementi di cross-cultural management: stili negoziali e di business nei diversi Paesi e culture

- Il contesto negoziale: profilo e potere negoziale della controparte

- Tipologia e metodi di risoluzione dei conflitti: negoziato di principi e negoziato di interessi

- La comunicazione commerciale con l'estero

Abilità

- Essere in grado di operare attraverso tecniche di approccio, di fidelizzazione e di contrattazione con il cliente estero

- Saper utilizzare un linguaggio e uno stile di espressione adeguati a clienti di diversi Paesi

www.garanzীগiovaniveneto.it

INFO - ISCRIZIONI

dott.ssa Elisa Massignan 0444 193 3173

Mail: massignan@cpv.org



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



REGIONE DEL VENETO

4) Negoziazione internazionale

Conoscenze

- Contratto Internazionale;
- Documenti precontrattuali: lettere di intenti;
- Contratti conclusi mediante lo scambio di corrispondenza: l'uso di condizioni generali di contratto e la battle of form
- Le clausole di interpretazione, le clausole penali, le clausole di hardship e force majeure
- Il Contratto di distribuzione internazionale

Abilità

- Saper interagire con le controparti specializzate, uffici aziendali e ufficio commerciale, legali e altri soggetti che possono intervenire a livello contrattuale nel commercio di beni e servizi a livello internazionale
- Saper leggere e interpretare un contratto

5) Strategia d'impresa

Conoscenze

- La gestione della corrispondenza estera: la comunicazione scritta
- Comunicazione telefonica e posta elettronica
- La gestione elettronica dei documenti CRM e DATABASE
- Redazione e gestione delle offerte e degli ordini di vendita
- Gestione e statistiche dei dati di vendita
- Assistenza post vendita e customer service
- Il controllo della rete di vendita tramite indici efficaci, come supporto alla direzione commerciale

Abilità

- Comunicare efficacemente con clienti, fornitori, distributori
- Utilizzare un software di CRM integrandolo con gli strumenti web per lo sviluppo della lead generation e della fidelizzazione del cliente
- Generare interazione continua con i clienti per monitorare la soddisfazione
- Offrire un'assistenza nel tempo al cliente quanto più possibile vicina alle attese espresse

6) Documentazione amministrativa d'impresa

Conoscenze

- Gestione dei documenti amministrativi per le attività di import-export
- La fatturazione e gli adempimenti correlati all'IVA
- Operazioni contabili con l'estero
- Trasporti internazionali e adempimenti doganali
- Rapporti con gli Istituti di credito e le relative operazioni
- Pagamenti nelle transazioni con l'estero
- Solleciti pagamenti e dati da fornire al cliente insolvente
- Incoterms
- Finanziamento delle operazioni commerciali correnti (import-export)
- Gestione delle procedure doganali
- Tecniche di copertura dei rischi (insoluti, errata consegna, non conformità della merce consegnata)

Abilità

- Gestire il coordinamento delle operazioni amministrative di acquisto e di vendita
- Conservare la documentazione (import and export)
- Identificare gli ostacoli, applicare soluzioni appropriate o alternative per superare le criticità
- Segnalare incongruenze fra ordini di acquisto e fatture di acquisto
- Prendersi in carico il controllo della qualità

7) Strategia commerciale

Conoscenze

- Introduzione al marketing
- Principi e struttura del mercato
- Piano di marketing
- Monitoraggio e studi di mercato
- Strategie di internazionalizzazione
- Tendenze principali degli scambi internazionali

Abilità

- Raccogliere informazioni attraverso un costante monitoraggio del mercato
- Analizzare e selezionare le informazioni commerciali rilevanti e i vincoli regolamentari sui mercati stranieri
- Collaborare allo sviluppo del piano marketing commerciale dell'azienda
- Elaborare una raccolta dati/informazioni di sintesi finalizzata all'assunzione di decisioni

8) Inglese per il back office commerciale

www.garanziagiovaniveneto.it

INFO - ISCRIZIONI

dott.ssa Elisa Massignan 0444 193 3173

Mail: massignan@cpv.org

Conoscenze

- Perfezionamento della conoscenza linguistica con revisione grammaticale, lessicale e fonetica (pronuncia)
- Aggiornamento del vocabolario
- Creazione del frasario specialistico (ESP-English for Specific Purposes)
- Produzione di documenti scritti (business writing)
- Sviluppo della terminologia di settore, analisi di contratti, negoziazioni, proposte di collaborazione, viaggi d'affari, presentazione di prodotti e servizi Simulazioni di attività (role-plays) sulla comunicazione professionale (Managing an Order, Complaints, Telephoning Answering)

Abilità

- Applicare le regole grammaticali e espressioni idiomatiche
- Gestire con linguaggio preciso per fissare un appuntamento e scambiare informazioni
- Essere in grado di programmare le attività aziendali con l'estero
- Saper descrivere i prodotti e servizi aziendali
- Saper redigere, leggere, comprendere lettere commerciali, offerte, ordini, solleciti e reclami
- Adottare la terminologia e fraseologia nella negoziazione commerciale con e all'estero

9) Preparazione allo stage in azienda

Conoscenze

- Intelligenza sociale
- I possibili problemi di un tirocinio:
- L'abbandono
- L'iper-responsabilizzazione
- L'indefinitezza del ruolo

Abilità

- Osservare lo stile relazionale, i comportamenti e gli atteggiamenti tenuti dai colleghi e dai responsabili
- Affidabilità e senso di responsabilità
- Autonomia e rapidità nell'apprendere
- Intraprendenza
- Umiltà
- Flessibilità
- Motivazione e curiosità

DURATA TOTALE SINGOLO PERCORSO: Orientamento specialistico di 4 ore individuali. Formazione: 200 ore - Tirocinio della durata di 3 mesi; al rientro accompagnamento al lavoro: 4 ore individuali con assistenza tecnico-operativa.

INDENNITA' DI TIROCINIO

Per il periodo di tirocinio si prevede il riconoscimento di un'indennità di 450,00 euro lordi mensili, riducibili a 350 euro lordi mensili, qualora si preveda la corresponsione di buoni pasto o l'erogazione del servizio mensa.

Al fine del riconoscimento dell'indennità su base mensile, è necessario che il tirocinante svolga almeno il 70% delle ore previste per ogni mese di tirocinio.

PROGRAMMAZIONE

Periodo di realizzazione: da metà ottobre 2020 a marzo 2021.

DESTINATARI

In base a quanto previsto dalla DGR 765 del 04 giugno 2019 sono destinatari i giovani di età superiore ai 18 anni che:

- non sono in obbligo formativo.
- hanno aderito al Programma Garanzia Giovani;
- hanno stipulato un Patto di Servizio in Veneto.

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Apertura di un Patto di Servizio Garanzia Giovani,
- Titolo di studio: diploma di scuola secondaria superiore e/o laurea di primo livello,
- Preferibilmente conoscenza della lingua inglese livello B1.

In caso di titoli di studio non conseguiti in Italia ma all'interno del territorio dell'Unione Europea ogni documento presentato in originale o in copia autentica dovrà essere accompagnato dalla traduzione ufficiale in lingua italiana. In caso di titoli conseguiti fuori dall'Unione Europea, dovrà essere esibito il titolo originale o copia autentica di originale legalizzato o con apostille. Ogni documento deve essere accompagnato dalla traduzione giurata in lingua italiana.

La commissione esaminatrice valuterà i curricula mediante esame comparativo degli stessi, mirante ad accertare la migliore coerenza con le caratteristiche richieste. Il suddetto esame prenderà in considerazione il titolo di studio, le esperienze lavorative pregresse, le eventuali specializzazioni e tutti gli altri titoli prodotti purché inerenti le competenze, abilità, conoscenze richieste per partecipare in modo utile all'attività.

Pertanto la Commissione esaminatrice si riserva la facoltà di ammettere alle prove di selezione anche dei candidati che, pur in mancanza del titolo di studio richiesto, sulla base delle altre evidenze dimostrino capacità che le mettono in grado di poter svolgere in modo efficace l'attività.

I cittadini stranieri non comunitari devono essere in regola con il permesso di soggiorno.

La verifica dei requisiti sarà effettuata durante la selezione che prevede la somministrazione di prove di selezione, indicativamente una prova scritta di inglese e un colloquio motivazionale, individuate dalla commissione per valutare le competenze linguistiche e trasversali necessarie per l'accesso al percorso formativo, riferibili alle principali aree di competenza che caratterizzano il profilo. La fase di selezione si conclude con la predisposizione del verbale di selezione e la stesura della graduatoria di merito che sarà pubblicata sul sito dell'ente proponente.

DOMANDA DI AMMISSIONE

Gli aspiranti candidati dovranno presentare domanda di ammissione utilizzando l'apposito modulo che potrà essere scaricato dal sito CPV al link <https://bit.ly/3lfKpuk> (allegato: Domanda di partecipazione).

La domanda di ammissione alla selezione dovrà essere corredata da:

- Patto di Servizio Garanzia Giovani rilasciato dal Centro per l'Impiego di competenza o da uno Youth Corner (*in caso di mancanza di tale documento chiediamo di prendere contatti con CPV allo 0444-969500 che vi indicherà come procedere*)
- Attestato del proprio titolo di studio o Autocertificazione attestante il titolo di studio Copia fronte retro della carta di identità in corso di validità e del codice fiscale
- Curriculum vitae aggiornato, firmato e completo di autorizzazione ai sensi dell'art. 13 del d. lgs. N. 196 del 30 giugno 2003 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR n. 679/2016 Regolamento UE
- Eventuali certificazioni linguistiche anche di lingue diverse dall'inglese
- Permesso di soggiorno in corso di validità (se cittadini extra-UE)

La domanda di ammissione dovrà pervenire **entro il 23/10/2020** con le seguenti modalità:

- potrà essere inviata via mail a tomba@cpv.org
- potrà essere consegnata a mano alla segreteria di Fondazione Centro Produttività Veneto Via Montale, 27 36100 Vicenza.

Nell'oggetto dell'email indicare: BANDO GARANZIA GIOVANI IN VENETO – PROGETTO "Addetto al back office commerciale estero".

SELEZIONE

Le selezioni si svolgeranno lunedì 26 ottobre dalle ore 10.00. Le modalità saranno comunicate successivamente in relazione al numero delle domande pervenute e alle necessità di distanziamento per il contenimento del COVID 19.

E' necessario presentarsi muniti di CV aggiornato e di una copia dei documenti richiesti alla sezione "Domanda di ammissione".

Per la selezione sono previsti:

- Colloquio motivazionale
- Prova scritta di lingua inglese

L'ammissione al percorso avverrà in conformità ad una graduatoria risultante da prove di selezione effettuate da una commissione appositamente designata il cui giudizio è insindacabile.

Fondazione Centro Produttività Veneto si riserva di non attivare il progetto, qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti.

Vicenza, 05/10/2020