

FASE PROCESSO	PRESTAZIONE ATTESA	COMPETENZE/ OBIETTIVO FORMATIVO	MODALITA' E STRUMENTI FORMATIVI	ATTIVITA' SPECIFICHE	TEMPO, LUOGO, SPAZIO	VERIFICA APPRENDIMENTO		
						Assunta	Giulia	Veronica
Processo base								
Conoscenza delle norme di sicurezza e della struttura aziendale	- Conosce e si conforma alle regole e alle gerarchie aziendali	Gestire se stessi	- Formazione d'aula con responsabile ISO	Presentazione generale di processi e struttura aziendale	lun. 31/01 h 10 - 12,00			
	- Assume un atteggiamento corretto e consono all'ambiente e al posto di lavoro		-Formazione d'aula con il responsabile della sicurezza	Presentazione norme previste	1h			
	-Gestisce i rapporti con la direzione ed i consulenti esterni	Gestire le relazioni	- Colloquio orientativo con i responsabili di funzione	Direzione Generale	lun. 31/01 h 9 - 10,00			
				Commerciale	lun 31 h 12,00 - 12,30			
				Amministrazione	30min			
				Produzione	30min			
				Acquisti	30min			
Pianificazione del proprio lavoro e preparazione dell'azione commerciale	- Programma il lavoro giornaliero in base alle scadenze normative o concordate	Pianificare e programmare le attività	Gestione del programma settimanale	Stesura agenda dei giorni 1/2/3/4	lun 31 h 16,00 - 17,30			
				Verifica quotidiana e aggiornamento	15min/die			
	- Collabora alla stesura di cataloghi e di materiali promozionali	Attuare	Verifica dei cataloghi per l'archiviazione elettronica	2 nuovi cataloghi da predisporre in lingua inglese	2h			
Verifica del risultato dell'azione commerciale	Comprende e legge alcuni indicatori di redditività di prodotto, legati alla determinazione del risult. operativo	Verificare i risultati conseguiti	Introduzione al conto economico di prodotto	Presentazione della tabella costi e del prospetto dei valori aggiunti	1h			
Processo 1: esportazione verso clienti acquisiti								
Acquisizione ordine: - in lingua ENG, IT, F	intrattiene rapporti con i clienti in lingua Italiana e in lingua straniera	Attuare	Introduzione al processo di order entry e agli strumenti	Illustrazione degli strumenti e prove pratiche d'uso	13,30 - 14,00			
			1) illustrazione del processo; 2) osservazione pratica; 3)prove con supervisione decrescente	lettura documenti cliente, decodifica delle richieste ed inserimento in Magia	14,00 - 15,00			
- via telefono, fax o email	Utilizza gli strumenti ITC (Pacchetto Office, internet e posta elettronica), telefono, fax...	Gestire le risorse	introduzione all'interazione con gli interlocutori esterni	Istruzioni d'uso di telefono e della posta elettronica	15,00- 15,30			
			1)osservazione pratica; 2)prove con supervisione decrescente	gestione centralino e casella policrom@policrom.it	15,30 - 16,00 + 1h/die			
Inserimento/verifica ordine	Riceve e gestisce ordini commerciali sotto la supervisione di un addetto aziendale	Attuare e controllare	1)osservazione pratica; 2)prove con supervisione decrescente	inserimento ordine	1h30/die			

FASE PROCESSO	PRESTAZIONE ATTESA	COMPETENZE/ OBIETTIVO FORMATIVO	MODALITA' E STRUMENTI FORMATIVI	ATTIVITA' SPECIFICHE	TEMPO, LUOGO, SPAZIO	VERIFICA APPRENDIMENTO		
						Assunta	Giulia	Veronica
Interventi di verifica con il cliente su dati quali: tempi consegna, variazioni prezzi, mancati pagamenti, ecc	Verifica il rispetto degli accordi contrattuali con i clienti	Controllare	Illustrazione procedura contrattuale	presentazione scheda anagrafica e listino cliente	30min			
	Si relaziona con i colleghi, superiori e clienti			1)osservazione pratica; 2)prove con supervisione decrescente	raccolta di informazioni all'interno dell'azienda da trasmettere al cliente	30 min/die		
	Tiene rapporti commerciali in lingua italiana e in lingua straniera attraverso: contatti telefonici, lettere commerciali, e-mail	Gestire le relazioni	redazione email di risposta all'agente/clienti CEE ed extra CEE	30 min/die				
Conferma d'ordine al cliente e inserimento nel sistema gestionale	Evade ordini commerciali sotto la supervisione di un addetto aziendale	Attuare	1) illustrazione del processo; 2) osservazione pratica; 3)prove con supervisione decrescente	Trasmissione conferme d'ordine	30min/die			
Produzione e allestimento ordine	Conosce e comprende il workflow per ottimizzare il proprio intervento	Gestire le informazioni	Presentazione del workflow dalla conferma d'ordine alla spedizione	Illustrazione teorica	30min			
Proposta di spedizione e allestimento "paletta"								
Predisposizione documenti spedizione	Redigere documenti di trasporto, fatture e note di accredito insieme all'addetto aziendale	attuare	Illustrazione pratica di processo operativo, strumenti, procedure	Osservazione della redazione documenti da parte degli addetti aziendali	30min			
Archiviazione	Aggiorna l'archivio clienti	Attuare	1)osservazione pratica; 2)prove con supervisione decrescente	Archiviazione documenti	1h/die			
	Archivia i documenti commerciali							
Lamentele cliente: per ritardi consegna, merce non conforme all'ordine, ecc	Affronta imprevisti (ritardi, mancanza di dati,...)	Risolvere problemi	-Illustrazione procedura e introduzione al processo operativo e agli strumenti	Assistenza ad un addetto aziendale durante la gestione di un reclamo	30min			