

MODULO SAZ 01.0 – INTERNET MARKETING E TELEMARKETING

Settore economico	SERVIZI GENERALI AZIENDALI
Figura/e professionale/i di riferimento	Addetto alla segreteria

Titolo della UF	Internet marketing e telemarketing
Durata	24 ore
Prerequisiti d'ingresso	Competenze SAZ 03.0 Competenze TRA 25.0

Competenze Obiettivo

Comunica, secondo efficaci procedure e con strumenti diversificati, con le diverse aree funzionali interne ed esterne all'azienda

Presidia le attività informative, promozionali e di servizio rivolte agli utenti/clienti, relazionando riguardo agli esiti delle stesse, per via telematica e per via telefonica

Prestazioni attese

Applica le procedure inerenti alle comunicazioni a distanza: informazioni, soddisfacimento del bisogno, supporto

Organizza e gestisce i contenuti delle comunicazioni

Gestisce campagne promozionali per la vendita di prodotti e/o servizi

Relazona sinteticamente in merito alle attività svolte

Contenuti teorici

Forme di comunicazione aziendale, diretta e a distanza

Principi della comunicazione a distanza (telematica e telefonica)

La gestione "fidelizzante" del cliente/utente

Modalità di predisposizione di contenuti per la comunicazione telematica

Architettura e funzionamento dei motori di ricerca

Metodologia didattica e verifica di apprendimento

Lezione, discussione e confronto in aula di informatica; esercitazioni al computer assistite

Verifica di apprendimento: esercitazione su un caso aziendale in aula di informatica