

Corso - 19/05/2026

## Comunicare e collaborare con efficacia nel back-office commerciale

Corso di formazione per rendere più efficace il back-office commerciale a supporto delle vendite

### Obiettivi

Nel contesto competitivo del **settore machinery**, il **back-office commerciale** non è più solo un supporto operativo, ma svolge un ruolo chiave nella **gestione della relazione cliente-azienda**, in particolare nei **processi di vendita di macchine e impianti** ad alto contenuto tecnico e personalizzato.

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare le **competenze comunicative e relazionali** di chi supporta gli **area manager** nella fase di **pre-vendita di macchine e impianti**, contribuendo alla gestione efficace di **richieste clienti, offerte commerciali e priorità commerciali** in un **contesto commerciale ad alta complessità**.

I partecipanti impareranno a **comunicare in modo chiaro e assertivo**, a collaborare in maniera strutturata con **clienti, colleghi e funzioni tecniche interne**, e a valorizzare il proprio ruolo come **punto di raccordo tra le esigenze del cliente e l'organizzazione aziendale**.

### Programma

#### 1 – Il ruolo del back-office commerciale pre-vendita

- L'evoluzione del ruolo: da funzione operativa a figura relazionale
- Capire bisogni e aspettative di clienti e area manager
- L'ascolto attivo come strumento di servizio e di efficacia
- Esercitazione: analisi di casi reali di comunicazione interna ed esterna

#### 2 – Comunicare con chiarezza e assertività

- I principi della comunicazione efficace
- Come gestire richieste e pressioni del cliente
- Dire "no" senza compromettere la relazione
- Sviluppare fiducia e credibilità comunicativa
- Role playing: gestire una richiesta difficile con un cliente o un area manager

#### 3 – Collaborazione interna e gestione delle relazioni

- Comunicare e coordinarsi con area manager, produzione e logistica
- Prevenire i malintesi e gestire i conflitti con approccio costruttivo
- Favorire la sinergia nel team commerciale
- Role playing: affrontare un conflitto interno e trasformarlo in collaborazione

#### 4 – Gestione del tempo e orientamento al risultato

- Organizzare priorità e flussi di lavoro
- Gestire l'urgenza mantenendo la qualità del servizio
- Strategie per affrontare stress e carichi di lavoro elevati
- Esercitazione: simulazione di pianificazione e gestione delle priorità in situazione di pressione

### Ulteriori informazioni

- Sono previste scontistiche per l'acquisto di più partecipazioni.
- Il corso sarà attivato a raggiungimento di un numero sufficiente di partecipanti e la conferma sarà inviata tramite e-mail 7 giorni prima dell'inizio del corso.
- La quota di partecipazione è comprensiva di materiale didattico in formato digitale e attestato di partecipazione.
- Si intendono aziende associate quelle aderenti alle associazioni: ACIMAC, ACIMALL, AMAPLAST, FEDERTEC E UCIMA.
- Possibilità di realizzare il corso direttamente in azienda.
- Possibilità di finanziare il corso tramite Fondimpresa e Fondirigenti.

## **Destinatari**

- Personale di back-office commerciale
- Assistenti area manager
- Addetti alla preparazione delle offerte
- Figure di supporto al team vendite che desiderano potenziare la propria efficacia relazionale e la collaborazione interna

## **Durata**

12 ore

## **Quota di adesione:**

**550,00 € + IVA a persona per le aziende associate**

680,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

## **Date e Sedi di svolgimento**

19/05/2026 09.00-13.00 - ONLINE

27/05/2026 09.00-13.00 - ONLINE

03/06/2026 09.00-13.00 - ONLINE



SBS è un marchio di S.A.L.A. Srl a Socio Unico - Via Fossa Buracchione 84 - 41126 Modena(MO) - Tel: 059 512 108