La qualità del servizio nei processi commerciali in fiera o nelle riunioni con clienti stranieri

Strategie di mercato per l'innovazione dei servizi

Operazione 2024-23639/RER/4 “Innovazione digitale e sostenibile nei sistemi della meccanica, meccatronica, motoristica, biomedicale” approvata con DGR n. 575/2025 del 22/04/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna

Costo
Gratuito

Durata
24 ore

Sede
Online

Settori
Lingue

Destinatari
Imprese

Tipologie
Per occupati

Termine iscrizioni
31/08/2026

Data inizio
29/09/2026

Data fine
22/10/2026

Obiettivi

Il percorso è finalizzato a sviluppare competenze relazionali, organizzative e interculturali per garantire elevati standard di qualità del servizio durante fiere internazionali, incontri commerciali e momenti di networking con clienti e partner esteri. I partecipanti acquisiranno strumenti per rappresentare efficacemente l'azienda, favorire relazioni di fiducia e gestire con professionalità tutte le fasi dell'interazione commerciale.

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di:
- organizzare e gestire incontri commerciali con interlocutori internazionali secondo standard di qualità elevati;
- adottare comportamenti coerenti con le principali regole di business etiquette e comunicazione interculturale;
- rappresentare efficacemente l'azienda in occasione di fiere ed eventi internazionali;
- gestire con professionalità pranzi e cene commerciali come strumenti di sviluppo delle relazioni d'affari;
- contribuire al miglioramento dell'esperienza del cliente e al rafforzamento dell'immagine aziendale nei contesti commerciali internazionali.

Destinatari

Dipendenti, Imprenditori e figure chiave di imprese appartenenti agli specifici sistemi produttivi o filiere descritte nell'Operazione, potranno altresì essere destinatari delle misure anche i liberi professionisti ordinistici (operanti anche in forma associata o societaria) e non ordinistici, la cui attività ha sede nel territorio della regione Emilia-Romagna.

Requisiti di accesso

Requisiti di accesso formali
- avere sede legale o unità locale in Emilia-Romagna;
- appartenere al sistema produttivo/filiera a cui l'Operazione si rivolge (ATECO);
- Conformità alla normativa De Minimis.

Contenuti del corso

- La qualità del servizio come leva competitiva nei contesti commerciali internazionali.
- Il ruolo dell'accoglienza e della customer experience nelle fiere e negli incontri B2B.
- Preparazione e organizzazione di appuntamenti commerciali con clienti stranieri.
- Comunicazione efficace in contesti multiculturali: linguaggio, comportamento e ascolto attivo.
- Tecniche di gestione della relazione con clienti, partner e stakeholder durante eventi fieristici.
- Gestione dello stand fieristico: immagine aziendale, organizzazione degli spazi e qualità dell'interazione con i visitatori.
- Tecniche di networking e sviluppo delle relazioni commerciali in contesti internazionali.
- Gestione di pranzi o cene commerciali: galateo professionale, comportamento a tavola, scelta della location, gestione degli inviti, aspetti interculturali, conduzione della conversazione e valorizzazione del momento conviviale come opportunità di consolidamento della relazione commerciale.
- Gestione delle situazioni critiche, delle obiezioni e dei reclami in presenza.
- Follow-up post incontro e mantenimento della relazione commerciale con clienti internazionali.
- Principi di sostenibilità, inclusione e accessibilità nell'organizzazione di eventi, incontri e attività commerciali.
-

Modalità e criteri di selezione

Qualora il numero dei candidati/e risultasse superiore al numero di posti disponibili per la gestione del gruppo/aula ai fini di un efficace processo formativo, a parità di requisiti, sarà preso in considerazione l'ordine di arrivo delle domande di iscrizione.

Attestato

Attestato di frequenza.

Quota di partecipazione

La partecipazione è gratuita. Il progetto è finanziato dai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna.

Calendario

Le lezioni si svolgeranno in line nei seguenti giorni dalle 15:00 alle 18:00:

- martedì 29 settembre 2026
- giovedì 1 ottobre 2026
- martedì 6 ottobre 2026
- giovedì 8 ottobre 2026
- mercoledì 13 ottobre 2026
- giovedì 15 ottobre 2026
- mercoledì 20 ottobre 2026
- giovedì 22 ottobre 2026

Tali date potrebbero subire modifiche.

Sede del corso

Online

Referente

Federica Rondinone | Email: Rondinone@cnafoer.it | Telefono: 327 4990690