

CORSO DI FORMAZIONE
PER IMPRESE VALDOSTANE CHE LAVORANO CON MERCATI ESTERI

BUSINESS ENGLISH SKILLS
Creating back/front office added value

29 e 30 maggio 2017
Sala riunioni - Chambre valdôtaine

La Chambre valdôtaine, attraverso il suo sportello Enterprise Europe Network (EEN) in gestione associata con Unioncamere Piemonte, organizza il corso di formazione "**BUSINESS ENGLISH SKILLS - *Creating back/front office added value***", che si pone l'obiettivo di offrire alle imprese valdostane, che operano o si stanno affacciando sui mercati esteri, un momento formativo dedicato al perfezionamento delle tecniche di comunicazione efficace in lingua inglese, focalizzato quindi sull'utilizzo del Business English come strumento per la gestione ottimale della clientela internazionale e per l'acquisizione di nuovi clienti in mercati esteri.

Le giornate, organizzate in collaborazione con il Centro Estero per l'Internazionalizzazione del Piemonte (CEIP), sono rivolte al personale in possesso di una **discreta conoscenza della lingua inglese**.

Il corso, articolato in 2 giornate (**lunedì 29 e martedì 30 maggio**), si svolgerà presso la sede della Chambre valdôtaine (Regione Borgnalle 12 - Aosta).

La partecipazione è gratuita, previa iscrizione da effettuare **entro il 24 maggio 2017**. Le adesioni saranno accettate secondo l'ordine cronologico di arrivo fino ad un **numero massimo di 14 persone** (max 1 referente per azienda). In caso di richieste superiori ai posti disponibili, verrà data priorità alle imprese che non hanno partecipato alle precedenti edizioni dei corsi in Business English.

Maggiori dettagli nella scheda del programma allegata.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Sportello SPIN2 – Enterprise Europe Network

Servizio associato fra la Camera valdostana delle imprese e delle professioni e Unioncamere Piemonte

Tel. 0165 573089 – Fax 0165 573090

sportellovda@pie.camcom.it - www.madeinvda.it

PROGRAMMA

DAY 1: Monday 29 May

Writing skills

Creating a common pattern of speech

Cultural & language values

Italian vs English

Accessibility

Clarity- Brevity – Simplicity

Applied writing tasks

Email: functional language& applied tasks

Website statements

The power of questions

Building question types

Information exchange

Applied tasks

Giving/taking details, facts & figs, product info, services, quality, price, etc.)

Telephoning

Opening the call

Language toolkit: creating dynamic language

Proposing an 'agenda'

Achieving the right tone, **credibility&sincerity**

Dealing with needs & requests

Checking/clarifying issues &**confirming** solutions

Applied telephone tasks

Telephoning & trouble-shooting

Creating a **positive, dynamic&collaborative** climate

Customer care: dealing with problems, claims& complaints

(delivery times, timelines, resources, design, compliance, design issues, logistics, delivery, scheduling, etc.)

Deflating conflict

Summing up, **settingactions&wrappingup**

Closing the call

Applied telephone tasks

DAY 2: Tuesday 30 May

Three communication parameters

Applied tasks

Active listening, building rapport & the power of questions

Question forming: open/closed, evaluative, hypothetical, probing, specific & funnel

"Your business is my business" –**building bridges**

Exploring & eliciting customer requirements

Creating a **collaborative** climate& building rapport

Active listening task

Creating added value

Presenting...

What makes me **special**: my territory/company/product

Value statements: traditional – global – glocal

Storytelling

Negotiating & reaching agreement

Creative thinking

Functional language

Applied simulation/roleplay

Introductions
Proposing/agreeing an agenda
Eliciting information & exploring 'territory'
(asking questions & listening)
What we do & solutions we offer
Debating & discussing alternatives
Checking, confirming, clarifying & asking questions
Reformulating the proposal
Drawing up the action plan
Wrap up

SEDE E ORARIO DI SVOLGIMENTO

Sala riunioni della Chambre valdôtaine – Regione Borgnalle 12 - Aosta.
9:00 – 17:30 (è prevista una pausa pranzo di 1 ora)

DOCENTE : Dott. Marcus L. Baines, docente di Business English Ceipiemonte

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE e MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La partecipazione al corso di formazione è **gratuita**.

Il corso di formazione è rivolto ad imprese valdostane che già operano o che si stanno affacciando sui mercati esteri, nello specifico al personale addetto ai rapporti con la clientela estera e in possesso di una discreta conoscenza della lingua inglese.

Le imprese devono avere sede operativa e/o legale in Valle d'Aosta, essere iscritte al registro delle imprese della Camera Valdostana delle imprese e delle professioni ed essere **in regola con il pagamento del diritto annuale** alla Camera Valdostana delle imprese e delle professioni, pena l'inammissibilità della domanda (si invita a verificare con il Registro Imprese la propria posizione).

Le adesioni saranno accettate secondo l'ordine cronologico di arrivo fino ad un **numero massimo di 14 persone** (max 1 referente per azienda). In caso di richieste superiori ai posti disponibili, verrà data priorità alle imprese che non hanno partecipato alle precedenti edizioni dei corsi in Business English.

Per aderire occorre inviare il modulo di adesione, compilato e firmato in ogni sua parte, allo Sportello SPIN² (via fax 0165 573090 o via e-mail sportellovda@pie.camcom.it) **entro il 24 maggio 2017**.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Sportello SPIN2 – Enterprise Europe Network

Servizio associato fra la Camera valdostana delle imprese e delle professioni e Unioncamere Piemonte

Tel. 0165 573089 – Fax 0165 573090

sportellovda@pie.camcom.it - www.madeinvda.it