



## BACK OFFICE UFFICIO ESTERO



Corso specifico per il Back Office Estero

---

*DATE:*

---

- Webinar introduttivo **GRATUITO**: 29 novembre 2019 dalle 11.00 alle 12.00
- Corso d'aula: 21 e 22 gennaio 2020 dalle 10.00 alle 17.00

- *Assessment di 4 ore in azienda (da pianificare con le singole aziende)*
- 

*SEDE CORSO D'AULA: Foro Buonaparte, 65 - Milano*

---

**ISCRIVITI QUI AL WEBINAR GRATUITO**

**COSTO:**

---

- **OPZIONE 1** >> *Corso 21 e 22 gennaio: € 900,00 + iva per 2 persone, dalla terza 50% di sconto*
  - **OPZIONE 2** >> *Corso 21 e 22 gennaio + assessment di 4 ore in azienda: € 1.500,00 + iva*
- 

*Il corso è finanziabile con **Fondimpresa** e ti assisteremo durante la presentazione del piano formativo.*

---

**ISCRIVITI QUI AL CORSO DI GENNAIO!**

---

*Il **Back Office Estero** un ruolo tattico importante e determinante.*

*Svolge una funzione di **assistenza, supporto e facilitazione** nell'ambito di tutti i rapporti commerciali e operativi con agenti, distributori e showroom esteri e, per questa ragione, è un prezioso **anello di congiunzione tra l'Export manager, la produzione e l'amministrazione**. Si occupa di decine di attività e compiti, si interfaccia in modo dinamico con tutte le altre funzioni aziendali, dall'ufficio tecnico alla logistica, e spesso ha anche un ruolo amministrativo.*

---

**OBIETTIVI DEL CORSO**

---

***Obiettivo finale** di questo **percorso** non è riempire le teste e i quaderni di chi è in aula, ma è **accendere, mettere in moto nei partecipanti nuove soluzioni**, approcci e modalità più efficaci per la gestione dei temi quotidiani.*

---

[ISCRIVITI QUI AL CORSO DI GENNAIO!](#)

## CONTENUTI DEL CORSO

### La prima giornata

Argomenti trattati:

1. Back Office Estero: compiti, obiettivi e collocazione funzionale
2. Organizzazione dell'ufficio: risorse e attività
3. Modulistica e archiviazione: quali obblighi e quali procedure
4. Gestire i clienti esteri: supportarli e guidarli
5. Gestire agenti e intermediari esteri: relazioni umane e rapporti contrattuali
6. Rapporti con fornitori esterni: monitorare i tempi, controllare i costi e dare delle regole
7. Rapporti con altre figure interne all'azienda e con i consulenti

*Alla fine della prima giornata sarà chiaro:*

Cosa fanno le best practice del settore.

Come riuscire a fare tutto con le risorse disponibili.

Quali dati richiedere e come conservarli in modo ordinato.

Quale stile e quali regole darsi nella comunicazione con i clienti.

Come mantenere rapporti sani e produttivi con i diversi attori.

Come coordinare le attività che richiedono prodotti e servizi di terzi.

Come definire i flussi informativi e adottare le migliori modalità di interazione con tutte le risorse.

### La seconda giornata

Argomenti trattati:

1. Acquisizione dell'ordine: verifica della correttezza, completezza ed evadibilità
2. Conferma d'ordine: redigerla e raccoglierla
3. Controllo avanzamento: verifica e accertamento del ritardo
4. Proforma, Packing list e Fatturazione: quando, cosa e come
5. Spedizione: organizzazione e documentazione obbligatoria
6. Reclami e segnalazioni: risposte, azioni riparatorie e audit interno

*Alla fine della seconda giornata sarà chiaro:*

Cosa controllare al ricevimento di un ordine.

Come gestire al meglio il passaggio decisivo della conferma d'ordine.

Come monitorare lo stato avanzamento di un ordine e come, eventualmente, comunicare un ritardo.

Come gestire (o far gestire) al meglio la fase amministrativa della fatturazione.

Quali step compiere per spedire arredi e complementi all'estero.

Come agire a seguito di un reclamo e verificarne la causa.

### **Assessment di 4 ore**

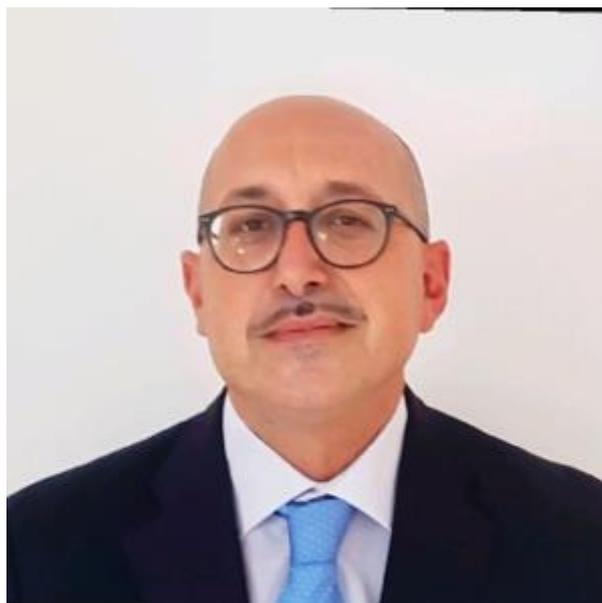
L'assessment di 4 ore è una valutazione/consulenza personalizzata (da erogare direttamente in azienda prima dell'inizio del corso) che valuta con il management o con il titolare lo stato dell'arte del processo di export aziendale e il livello di internazionalizzazione raggiunto.

Un **assessment oggettivo, trasparente (e illuminante)** sia dell'organizzazione delle attività, sia degli obiettivi e dei risultati complessivamente raggiunti; l'obiettivo è quello di disegnare una mappa chiara del percorso compiuto e dei passi ancora da completare.

Le aziende che sceglieranno di includere questo modulo:

- si confronteranno con il punto di vista di Wood Export Specialist che è estremamente lucido e pratico perchè deriva da una lunga e solida competenza nel settore legno-arredo. È uno sguardo che valuta i punti di forza e debolezza dell'azienda e dà subito alcuni consigli a livello strutturale e organizzativo,
- potranno esprimere in modo più preciso e dettagliato tutte le esigenze formative del loro ufficio back office: questo significa che il formatore potrà fare esempi calzanti e pertinenti durante lo svolgimento del corso, aumentando così l'utilità e le opportunità derivanti dal training.

[ISCRIVITI QUI!](#)



**DONATO MONTANINO** Export Coach ed Export Manager di Wood Export Specialist

## WOOD EXPORT SPECIALIST

Wood Export Specialist è un punto di riferimento per l'export nel settore del mobile ed è specializzato nelle più innovative tecniche di marketing internazionale. Aiutiamo le aziende italiane del settore legno-arredo che intendono intraprendere il complesso ma soddisfacente percorso verso l'internazionalizzazione.



## CONTATTI

Per maggiori informazioni contattaci:

---

***Marika Petrillo** – Project Manager Ufficio Formazione*

*[marika.petrillo@federlegnoarredo.it](mailto:marika.petrillo@federlegnoarredo.it) - tel. 02/80604302*

---



Per maggiori informazioni su [Fondimpresa](#)

---

***Giulia Pedraccini** – Project Manager Ufficio Formazione*

*[giulia.pedraccini@federlegnoarredo.it](mailto:giulia.pedraccini@federlegnoarredo.it) - Tel. 02/80604226*

---

