

## BUSINESS ENGLISH FOR TECHNICIANS

Torino, 19 – 26 e 28 maggio 2015

### SCHEDA TECNICA

#### PROGRAMMA

##### ● Building a winning language & style

- Building a powerful language toolkit
- Presenting company products/services to new customers
- Me & my performance
- *Applied language – based role-play + feedback*

##### ● Technical presentation/discussion

- Mental mapping
- ✓ product analysis, design, compliance
- Presenting technical features, advantages & benefits
- Benchmarking
- Being professional, dynamic & seductive
- ✓ convincing customers that a product/service, best satisfies needs in terms of quality, price and delivery
- ✓ presenting quality/innovation
- ✓ presenting the production process
- ✓ presenting budgets, timelines & resources
- *Applied mapping role-play + feedback*

##### ● Reporting

- Reporting & analyzing technical solutions
- Reporting project results/planning
- *Applied presentations + feedback*

##### ● Creating a collaborative atmosphere & the power of questions

- Active listening
- Q&A:
- ✓ question forming: open/closed, evaluative, hypothetical, probing, specific & funnel
- ✓ “your business is my business” – building customer relations
- ✓ exploring & eliciting customer requirements
- Problem solving through a collaborative climate
- Deflating conflict
- *Face to face meeting + feedback*

##### ● The power of the voice & the call

- Achieving the right tone, credibility & sincerity
- Checking problems, clarifying issues and confirming solutions
- Opening and closing the call
- The follow-up
- *Short applied simulations: who-why-what + feedback*

##### ● Managing the meeting

- Setting the agenda – discussing the RFQ
- Project management: targets, resources, timelines, budget, constraints, etc.
- Pre-sales technical assistance, product education & after-sales support
- Troubleshooting
- Summing up, setting actions & wrapping up
- *Pairwork/groupwork role-play + feedback*

##### ● Negotiating & managing disagreement

- Reaching agreement: specifications, timing, etc.
- Dealing with complaints, technical issues, quality, etc
- *Pairwork/groupwork role-play + feedback*

##### ● Case studies

- Putting your expertise in context: the case study as technical support
- *Applied presentations + feedback*

##### ● The trade fair & first contact

- Opening & closing
- Shooting the elephant
- The call for action
- *Pairwork/groupwork role-play + feedback*

##### ● The PowerPoint presentation

- Dos & Don't's: breathing life into technical presentations
- Owning the room
- Presenting technical graphs, charts, figures, etc.
- Dealing with questions

**Sede di svolgimento:** Ceipiemonte Scpa – Corso Regio Parco 27 – Torino

**Orario e date di svolgimento:** 19 e 26 maggio (h. 9:00 – 17:30) – 28 maggio 2015 (h. 14:00 – 17:30)

**Relatore:** Dott. Marcus L. Baines

#### Condizioni di partecipazione

La **quota di adesione** è di € 280,00 + IVA, da versare a titolo di addebito spese non finanziate da Ceipiemonte. Il corso è a numero chiuso: le adesioni verranno accettate in base all'ordine di arrivo fino ad un **numero massimo di 12 persone** (1 referente per azienda).

#### Modalità di iscrizione

Per aderire occorre cliccare su “**nuova iscrizione**” e seguire le indicazioni per la compilazione e l'invio del modulo di adesione. A procedura ultimata il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitamente al modulo di adesione compilato. Il suddetto modulo dovrà essere stampato, firmato e inviato a Ceipiemonte, contestualmente alla contabile bancaria, che attesti l'avvenuto pagamento della somma di € 280,00 + IVA, da versare, a titolo di addebito spese non finanziate da Ceipiemonte, tramite bonifico a: Ceipiemonte Scpa, INTESA SAN PAOLO S.P.A., Filiale di Torino – Via Monte di Pietà 32 – 10122 – Torino, C/C 100000063846, ABI 03069, CAB 09217, CIN X, IBAN IT21X0306909217100000063846, entro il **14 maggio**, via fax (011 6965456) o e-mail ([formazione-operatori@centroestero.org](mailto:formazione-operatori@centroestero.org)).

**Si comunica che nella causale del bonifico è necessario citare il titolo del seminario e il codice della commessa “15COS”.**

Per informazioni  
**Centro Estero per l'Internazionalizzazione S.c.p.a.**  
C.so Regio Parco 27 – 10152 – Torino  
Settore formazione – Michela Francescato  
Tel. +39 011 6700.582 Fax +39 011 6965456  
[formazione-operatori@centroestero.org](mailto:formazione-operatori@centroestero.org)  
[www.centroestero.org](http://www.centroestero.org)

