

Materia: Pratica del commercio al dettaglio	Curricolo: SPC ACD Anno: 1. Anno	Ore lezione settimanali: 1 Ore lezione annue: 36.5
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p>Capitolo 1:</p> <p>1.1 Comprendere le modalità per favorire il successo aziendale e personale</p> <p>1.2 Essere consapevoli dell'importanza della prima impressione</p> <p>1.3 Comprendere l'importanza dell'aspetto esteriore</p> <p>1.4 Conoscere i modi di comunicare</p> <p>1.5 Conoscere e capire come comportarsi nelle molteplici situazioni</p> <p>1.6 Conoscere l'importanza del lavoro di gruppo</p> <p>Capitolo 2:</p> <p>2.1 Comprendere le aspettative dei consumatori</p> <p>2.2 Conoscere le diverse fasi del colloquio di vendita</p> <p>2.3 Conoscere le varie forme di domanda</p> <p>2.4 Proporre le vendite complementari</p> <p>2.5 Conoscere le prestazioni di servizio</p> <p>2.6 Utilizzare tutte le modalità di pagamento</p> <p>Livello di attitudine: (tassonomia) 3</p>	<p>Durante il corso vengono trattati i capitoli 1 e 2:</p> <p>Capitolo 1:</p> <p>1.1 Premesse per il successo: motivazione, affidabilità, gestione dei conflitti.</p> <p>1.2 Prima impressione: atteggiamento corretto</p> <p>1.3 Aspetto esteriore: abbigliamento, cura del corpo, mimica e gestualità</p> <p>1.4 Comunicazione</p> <p>1.5 Comportamento corretto: immedesimarsi nelle situazioni</p> <p>1.6 Lavoro di gruppo: posizione e compiti dell'ACD</p> <p>Capitolo 2:</p> <p>2.1 Aspettative delle consumatrici e dei consumatori</p> <p>2.2 Fasi del colloquio di vendita</p> <p>2.3 Forme di domanda</p> <p>2.4 Vendite complementari</p> <p>2.5 Prestazioni di servizio</p> <p>2.6 Modi di pagamento</p> <p><u>Supporti didattici necessari:</u> dispense, classificatore, negozio scuola, filmati</p>	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Prove scritte, almeno 3 per semestre ☞ Eventuali interrogazioni orali ☞ Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni ☞ Presentazioni con PPT <p>Aggiornato da: BET Data: 15.01.2019</p>