

Materia: CODE Conoscenze del commercio al dettaglio	Curricolo: SPC ICD riqualifica Anno: 1. anno	Ore lezione settimanali: 3 Ore lezione annue: 109.5
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 Capire l'importanza della prima impressione 1.2 Capire l'importanza dell'aspetto esteriore 1.3 Conoscere i compiti del commercio all'ingrosso e del commercio al dettaglio 1.4 Capire le interazioni tra i dettaglianti e clienti 1.5 Conoscere le aspettative dei consumatori 1.6 Sapersi comportare in ogni situazione 1.7 Conoscere le strategie del lavoro di team</p> <p>Approfondimenti:</p> <p>5.5 Conoscere e saper gestire i reclami 5.6 Conoscere e saper gestire situazioni di vendita speciali</p> <p>Capitolo 2:</p> <p>2.1 Saper servire e consigliare la clientela 2.2 Conoscere l'avvio del colloquio di vendita 2.3 Conoscere tutte le forme di domanda e la relativa tecnica per porle 2.4 Conoscere ed applicare la tecnica per Determinare il fabbisogno del cliente 2.5 Conoscere lo svolgimento del colloquio 2.6 Conoscere e applicare come gestire la merce 2.7 Saper presentare ed esporre la merce 2.8 Conoscere le misure di promozione delle vendite 2.9 Saper utilizzare mezzi ausiliari di esposizione</p>	<p>Il corso tratta gli argomenti del capitolo 1, 2 e 3 con temi di approfondimento:</p> <p>Capitolo 1:</p> <p>1.1 Prima impressione 1.2 Aspetto esteriore 1.3 Compiti del commercio all'ingrosso e del Commercio al dettaglio 1.4 Interazione fra commercio al dettaglio e consumatori 1.5 Aspettative dei consumatori 1.6 Comportamento corretto 1.7 Lavoro di team</p> <p>Capitoli di approfondimento:</p> <p>5.5 Gestione dei reclami 5.6 Situazioni speciali: vendita di regali. acquisto per terzi, taccheggio</p> <p>Capitolo 2 con alcuni paragrafi di altri capitoli</p> <p>2.1 Servizio e consulenza della clientela 2.2 Avvio del colloquio di vendita 2.3 Tecnica di porre le domande – nozioni fondamentali 4.4 Forme di domanda 4.5 Tecnica di porre le domande 2.4 Determinazione del fabbisogno 2.5 Svolgimento del colloquio di vendita 2.6 Gestione della merce</p>	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 prove scritte per semestre • Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • Esecuzione puntuale dei compiti • Eventuali ricerche • Interrogazioni orali • Presentazioni con PPT

<p>2.10 Conoscere i principi di esposizione della merce</p> <p>Capitolo 3:</p> <p>3.1 Conoscere le forme aziendali del commercio al dettaglio</p> <p>3.2 Conoscere la catena del valore aggiunto</p> <p>3.3 Conoscere la produzione, distribuzione e logistica</p> <p>3.4 Conoscere le funzioni del commercio</p> <p>3.5 Sapere i metodi di approvvigionamento della merce</p> <p>3.6 Sapere immagazzinare la merce</p> <p>3.7 Saper calcolare il prezzo di vendita</p>	<p>2.7 Presentazione della merce</p> <p>5.1 Esposizione della merce</p> <p>2.8 Misure promozionali di vendita</p> <p>2.9 Possibilità e mezzi ausiliari per presentare la merce</p> <p>2.10 Principi di esposizione della merce</p> <p>Capitolo 3:</p> <p>3.1 Forme aziendali del commercio al dettaglio</p> <p>3.2 Catena del valore aggiunto</p> <p>3.3 Produzione, distribuzione e logistica</p> <p>3.4 Funzioni del commercio</p> <p>3.5 Approvvigionamento della merce</p> <p>3.6 Immagazzinamento della merce</p> <p>3.7 Formazione dei prezzi</p>	
<p>Livello di attitudine (tassonomia): 3</p>	<p>Supporti didattici necessari: Classificatore, filmati, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità</p>	<p>Aggiornato da: BET Data: 15.01.2019</p>