

<p>Materia: <b>CODE</b> <b>Conoscenze del commercio al dettaglio</b></p>	<p>Curricolo <b>SPC ICD</b> Anno: 1° anno</p>	<p>Ore lezione sett.: 1.5 Ore lezione annue: 54.75</p>
<p><b>Obiettivo di formazione</b></p>	<p><b>Contenuti del programma</b></p>	<p><b>Metodo di valutazione</b></p>
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p><b>Capitolo 1:</b>  <b>1.1</b> Capire l'importanza della prima impressione  <b>1.2</b> Capire l'importanza dell'aspetto esteriore  <b>1.3</b> Conoscere i compiti del commercio all'ingrosso e del commercio al dettaglio  <b>1.4</b> Capire le interazioni tra i dettaglianti e clienti  <b>1.5</b> Conoscere le aspettative dei consumatori  <b>1.6</b> Sapersi comportare in ogni situazione  <b>1.7</b> Conoscere le strategie del lavoro di team</p> <p><b>Capitolo 2:</b>  <b>2.1</b> Saper servire e consigliare la clientela  <b>2.2</b> Conoscere l'avvio del colloquio di vendita  <b>2.3</b> Conoscere tutte le forme di domanda e la relativa tecnica per porle  <b>2.4</b> Conoscere ed applicare la tecnica per determinare il fabbisogno del cliente  <b>2.5</b> Conoscere lo svolgimento del colloquio  <b>2.6</b> Conoscere e applicare come gestire la merce  <b>2.7</b> Saper presentare ed esporre la merce  <b>2.8</b> Conoscere le misure di promozione delle vendite  <b>2.9</b> Saper utilizzare mezzi ausiliari di esposizione  <b>2.10</b> Conoscere i principi di esposizione della merce</p> <p><b>Approfondimenti:</b>  <b>5.5</b> Conoscere e saper gestire i reclami  <b>5.6</b> Conoscere e saper gestire le situazioni di vendita speciali</p>	<p>Il corso tratta gli argomenti del capitolo 1 e 2 con temi di approfondimento:</p> <p><b>Capitolo 1:</b>  <b>1.1</b> Prima impressione  <b>1.2</b> Aspetto esteriore  <b>1.3</b> Compiti del commercio all'ingrosso e del commercio al dettaglio  <b>1.4</b> Interazione fra commercio al dettaglio e consumatori  <b>1.5</b> Aspettative dei consumatori  <b>1.6</b> Comportamento corretto  <b>1.7</b> Lavoro di team</p> <p><b>Capitolo 2 con alcuni paragrafi di altri capitoli</b>  <b>2.1</b> Servizio e consulenza della clientela  <b>2.2</b> Avvio del colloquio di vendita  <b>2.3</b> Tecnica di porre le domande – nozioni fondamentali  <b>4.4</b> Forme di domanda <b>4.5</b> Tecnica di porre le domande  <b>2.4</b> Determinazione del fabbisogno  <b>2.5</b> Svolgimento del colloquio di vendita  <b>2.6</b> Gestione della merce  <b>2.7</b> Presentazione della merce  <b>5.1</b> Esposizione della merce  <b>2.8</b> Misure promozionali di vendita  <b>2.9</b> Possibilità e mezzi ausiliari per presentare la merce  <b>2.10</b> Principi di esposizione della merce</p> <p><b>Capitoli di approfondimento:</b>  <b>5.5</b> Gestione dei reclami  <b>5.6</b> Situazioni speciali: vendita di regali. acquisto per terzi, taccheggio</p>	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 prove scritte per semestre</li> <li>• Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni.</li> <li>• Esecuzione puntuale dei compiti</li> <li>• Eventuali ricerche</li> <li>• Interrogazioni orali</li> <li>• Presentazioni con PPT</li> </ul>
<p>Livello di attitudine (tassonomia): 3</p>	<p><u>Supporti didattici necessari:</u> Classificatore 5. edizione, filmati, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità</p>	<p>Aggiornato da: BET Data: 01.10.2020</p>