

<p>Competenza: <b>A</b> <b>Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</b></p>	<p>Curricolo <b>SPC ACD</b> Anno: <b>2° anno</b></p>	<p>Ore lezione sett.: <b>3</b> Ore lezione annue: <b>108</b></p>
<p><b>Obiettivo di formazione</b></p>	<p><b>Contenuti del programma</b></p>	<p><b>Metodo di valutazione</b></p>
<p><b>Al termine del primo anno l'apprendista avrà acquisito:</b></p> <p><b>1. MODULI DI CONOSCENZE:</b></p> <p><b>A1:</b> RILEVARE I BISOGNI DEI CLIENTI NONCHÉ CREARE LE RELAZIONI CON I CLIENTI (CA2/CCO A)</p> <p><b>A2:</b> CALCOLARE PREZZI ED ESEGUIRE I PAGAMENTI (CA2/CCO A)</p> <p><b>A3:</b> ASSUMERE UN ATTEGGIAMENTO PROFESSIONALE IN TUTTI I CANALI (CA2/CCO A)</p> <p><b>A4:</b> COMUNICARE NELLA LINGUA REGIONALE</p> <p><b>A5:</b> COMUNICARE NELLA LINGUA STRANIERA</p> <p><b>2. ELEMENTI OPERAZIONALI:</b></p> <p><b>a2:</b> Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni</p> <p><b>a3:</b> Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</p> <p><b>a4:</b> Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</p>	<p><b>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</b></p> <p><b>MODULI DI CONOSCENZE:</b></p> <p><b>CONOSCENZE PROFESSIONALI (A1):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi dei bisogni dei clienti</li> <li>- Utilizzo delle tecniche di argomentazione e comunicazione</li> <li>- Fidelizzazione della clientela</li> </ul> <p><b>ECONOMIA (A2, a3, a4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Come nasce un prezzo di vendita?</li> <li>- Come viene calcolato un prezzo di vendita?</li> <li>- Tassi di cambio</li> <li>- Metodi di pagamento</li> </ul> <p><b>ITALIANO (A1, A3, A4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione scritta e/o orale di un riassunto e di una presentazione</li> <li>- Analisi di varie tipologie testuali (testo descrittivo, informativo, ecc.)</li> <li>- Utilizzo consapevole delle fonti per l'ottenimento delle informazioni</li> <li>- Esercizi lessicali e linguistici (orali e scritti in funzione dei clienti, ecc.)</li> <li>- Comunicazione efficace attraverso vari canali (telefono, e-mail, ecc.)</li> <li>- I social media: uso personale e professionale (vantaggi, svantaggi, rischi)</li> <li>- Analisi della normativa sulla protezione dei dati e al diritto d'autore</li> </ul> <p><b>TEDESCO (A1, A3, A5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione del colloquio di vendita</li> <li>- Saper consigliare e proporre l'assortimento</li> <li>- Uso delle forme di cortesia</li> </ul> <p><b>ELEMENTI OPERAZIONALI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni</li> <li>- Rispondere a domande sul prodotto</li> <li>- Cercare e proporre soluzioni possibili</li> <li>- Gestire le obiezioni</li> <li>- Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</li> <li>- Riconoscere il momento giusto per la conclusione del colloquio di vendita</li> <li>- Gestire la decisione di acquisto del cliente</li> </ul>	<p><b>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 prove interdisciplinari</b> per semestre</li> <li>• Ogni docente svolgerà valutazioni formative secondo i bisogni della classe</li> <li>• <b>Applicazione e partecipazione</b> attiva alle lezioni. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esecuzione puntuale dei compiti</li> <li>• Eventuali ricerche</li> <li>• Interrogazioni orali</li> <li>• Presentazioni (con PPT o senza)</li> <li>• Colloqui di vendita</li> <li>• Esercitazioni nel negozio scuola</li> </ul> </li> </ul>

**ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento**

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Avviare e svolgere la procedura di pagamento</li><li>- Consegnare il prodotto</li><li>- Congedarsi dal cliente</li></ul>	
Livello di attitudine (tassonomia): 3	<u>Supporti didattici necessari:</u> konvink, filmati, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità, dispense	Aggiornato da: BET, LED, GAL Data: 07.01.2026