

<p>Competenza: <b>A (Consulenza e servizio alla clientela)</b></p>	<p>Curricolo <b>SPC AF</b> Anno: <b>3° anno</b></p>	<p>Ore lezione sett.: 1 (+1 ted) Ore lezione annue: 40 (+40 ted)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Obiettivo di formazione</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Contenuti del programma</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Metodo di valutazione</b></p>
<p><b>Al termine del terzo anno l'apprendista è in grado di:</b></p> <p><b><u>a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Descrivere le malattie trasmissibili e la modalità di trasmissione e, sulla base di ciò, identifica misure di prevenzione e prodotti adeguati.</li> </ol> <p><b><u>a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificare possibili malattie sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia.</li> <li>Sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento.</li> <li>Descrivere le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente.</li> <li>Descrivere le esigenze specifiche dei diversi gruppi target ( ad esempio bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura.</li> <li>Mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio.</li> </ol>	<p><b>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</b></p> <p><b>Pratica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vendita semplice (OTC)</li> <li>Suddividere la tipologia di clientela</li> <li>Lavori di ricerca e approfondimento sui diversi temi</li> </ul> <p><b>Conoscenze professionali:</b></p> <p><b>Sistema cardiocircolatorio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vene varicose, gambe gonfie</li> <li>Ipotensione e anemia</li> </ul> <p><b>Sistema nervoso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disturbi del sonno</li> <li>Sbalzi d'umore, lieve depressione</li> </ul> <p><b>Malattie durante viaggi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agente patogeno</li> <li>Modalità di trasmissione</li> <li>Profilassi in caso di esposizione</li> </ul> <p><b>Gestione dello stress</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mancanza di concentrazione</li> <li>Sindrome da Burnout</li> </ul> <p><b>Infezione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Herpes</li> <li>Infestazione di pidocchi</li> <li>Infezione da verme solitario</li> <li>Cimici dei letti</li> <li>Varicella</li> </ul>	<p><b>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Almeno 2 prove interdisciplinari</b> per semestre</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</li> </ul> </li> </ul>

<p><u>Lingua straniera:</u></p> <p><b><u>a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza</u></b></p> <p><b><u>a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti:</u></b></p> <p><b><u>a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti:</u></b></p>	<p><u>Lingua straniera:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mantenimento livello linguistico A2;</li> <li>o Lettura e comprensione (LESEVERSTEHEN), ascolto e comprensione (HÖRVERSTEHEN) con conseguente elaborazione di lessico specialistico di testi specialistici didattizzati dal docente relativi a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cistite: chiarimenti sulla ricetta (ripetibile);</li> <li>▪ Disturbi del sonno, stress, Burnout, Work life balance;</li> <li>▪ Ipotensione e anemia</li> <li>▪ Sbalzi d'umore</li> <li>▪ Malattie da viaggio (Infezioni, Vaccinazioni, Diarrea, Malaria, punture di zanzara)</li> <li>▪ Prurito (Pidocchi, Cimici dei letti)</li> <li>▪ Diabete</li> </ul> </li> <li>o Elaborazione di una presentazione personale professionale ed esposizione orale (Referat);</li> <li>o Elaborazione di una presentazione di una pianta medica a scelta ed esposizione orale (Referat);</li> <li>o Semplici simulazioni di consulenza / vendita in farmacia con vendita aggiuntiva.</li> </ul>	
<p>Livello di attitudine (tassonomia): 4</p>	<p><u>Supporti didattici necessari:</u> Careum, Edubase, konvink, notebook, filmati, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità</p>	<p>Aggiornato da: GIL / DAN Data: 26.5.2024</p>