

<p>Competenza: A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</p>	<p>Curricolo SPC ACD Anno: 1° anno</p>	<p>Ore lezione sett.: 3.0 Ore lezione annue: 146</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del primo anno l'apprendista avrà acquisito:</p> <p>1. MODULI DI CONOSCENZE:</p> <p>A1: CREARE IL CONTATTO CON I CLIENTI E L'ESPERIENZA DI ACQUISTO (CA1/CCO A)</p> <p>A2: GESTIRE LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE (CA2/CCO A)</p> <p>A3: DEFINIRE PREZZI ED ESEGUIRE PAGAMENTI (CA3/CCO A)</p> <p>A4: CONDURRE E CONCLUDERE COLLOQUIO DI VENDITA (CA4/CCO A)</p> <p>ATI5: COMUNICARE NELLA LINGUA NAZIONALE</p> <p>ATI6: COMUNICARE NELLA LINGUA STRANIERA</p> <p>2. ELEMENTI OPERAZIONALI:</p> <p>a1: Creare il primo contatto con il cliente</p> <p>a2: Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni</p> <p>a3: Concludere colloqui di vendita</p>	<p>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</p> <p>MODULI DI CONOSCENZE:</p> <p>CONOSCENZE PROFESSIONALI (A1, A3, A4):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il primo contatto con i clienti - Creare una atmosfera di fiducia - Avviare l'analisi del bisogno del cliente - Creare una positiva esperienza di acquisto - Le tre fasi del colloquio di vendita - I fattori di successo di un'esperienza positiva finale per il cliente - Tecniche di comunicazione utili per una conclusione di un colloquio di vendita - Basi legali del contratto di compravendita <p>ITALIANO (A1, A2, A3, ATI5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La forma di cortesia, i pronomi, gli aggettivi interrogativi, le domande aperte e chiuse, i registri linguistici, la comunicazione via e-mail - La comunicazione verbale: teoria di Roman Jakobson - La comunicazione non verbale: gestualità e mimica - Tipologie testuali: descrizione, argomentazione, informazione, narrazione (storytelling): esercizi orali e scritti di comprensione e produzione - Brainstorming e mappa mentale - Presentazione di sé (con un cartellone o un PowerPoint) - Revisione delle principali categorie grammaticali (nomi, aggettivi, pronomi e verbi) <p>TEDESCO (A1, A2, A3, ATI6)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simulazioni di colloqui al negozio scuola: <ul style="list-style-type: none"> - Saper fornire informazioni su prezzi, promozioni, ribassi, numero di telefono - Saper comunicare i vari metodi pagamento - Strategie di compensazione (Wie bitte? Können Sie Ihren Name buchstabieren?) - Affrontare situazioni particolari (Kundenkarte, Tüte) - Elaborazione lessico mirato e generale - Produzione filmati, registrazioni audio - Pronuncia, intonazione e linguaggio non verbale 	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 prove interdisciplinari per semestre • Ogni docente svolgerà valutazioni formative secondo i bisogni della classe • Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. <ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione puntuale dei compiti • Eventuali ricerche • Interrogazioni orali • Presentazioni (con PPT o senza) • Colloqui di vendita • Esercitazioni nel negozio scuola

ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento

	<p><u>ELEMENTI OPERAZIONALI:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avvicinarsi al cliente e porgere il benvenuto - Accogliere ed elaborare le richieste della clientela - Identificare i bisogni - Cercare soluzioni possibili - Proporre soluzioni adatte - Rispondere alle domande - Trattare le obiezioni - Riconoscere il momento giusto per la conclusione del colloquio di vendita - Avviare la conclusione del colloquio - Offrire ulteriori servizi e strumenti di fidelizzazione dei clienti - La procedura di pagamento - La consegna del prodotto - Congedarsi dal cliente 	
<p>Livello di attitudine (tassonomia): 3</p>	<p><u>Supporti didattici necessari:</u> konvink, notebook, filmati, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità, dispense</p>	<p>Aggiornato da: BET, MAI, GAL Data: 07.01.2024</p>