

<p>Competenza: <b>A</b> <b>Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</b></p>	<p>Curricolo <b>SPC ICD</b> Anno: <b>1° anno</b></p>	<p>Ore lezione sett.: <b>4.0</b> Ore lezione annue: <b>146</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> CREARE IL CONTATTO CON I CLIENTI E L'ESPERIENZA DI ACQUISTO (CA1/CCO A)</p> <p><b>A2:</b> GESTIRE LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE (CA2/CCO A)</p> <p><b>A3:</b> DEFINIRE PREZZI ED ESEGUIRE PAGAMENTI (CA3/CCO A)</p> <p><b>A4:</b> CONDURRE E CONCLUDERE COLLOQUIO DI VENDITA (CA4/CCO A)</p> <p><b>A5:</b> COMUNICARE NELLA LINGUA NAZIONALE</p> <p><b>A6:</b> COMUNICARE NELLA LINGUA STRANIERA</p> <p><b>2. ELEMENTI OPERAZIONALI:</b></p> <p><b>a1:</b> Creare il primo contatto con il cliente</p> <p><b>a2:</b> Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni</p> <p><b>a3:</b> Concludere colloqui di vendita</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, A4):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il primo contatto con i clienti</li> <li>- Creare una atmosfera di fiducia</li> <li>- Avviare l'analisi del bisogno del cliente</li> <li>- Creare una positiva esperienza di acquisto</li> <li>- Le tre fasi del colloquio di vendita</li> <li>- I fattori di successo di un'esperienza positiva finale per il cliente</li> <li>- Tecniche di comunicazione utili per una conclusione di un colloquio di vendita</li> <li>- Basi legali del contratto di compravendita</li> </ul> <p><b>ITALIANO (A2, A4, A5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisione delle principali categorie grammaticali</li> <li>- Analisi di un colloquio di vendita</li> <li>- Tipologie testuali: descrizione, argomentazione, informazione, narrazione (storytelling): esercizi orali e scritti di comprensione e produzione</li> <li>- La forma di cortesia, formulazione di saluti, pronomi/aggettivi interrogativi</li> <li>- Diversi tipi di domanda (aperta/chiusa, ...)</li> <li>- Registri linguistici</li> </ul> <p><b>TEDESCO (A2, A4, A6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accogliere il cliente (saluti e prima interazione)</li> <li>- Simulazioni di colloqui al negozio scuola: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper fornire informazioni su prezzi, promozioni, ribassi, numero di telefono</li> <li>- Saper comunicare i vari metodi pagamento</li> <li>- Strategie di compensazione (Wie bitte? Können Sie Ihren Name buchstabieren?)</li> <li>- Affrontare situazioni particolari (Kundenkarte, Tüte)</li> </ul> </li> <li>- Elaborazione lessico mirato e generale</li> <li>- Descrizione delle caratteristiche dei prodotti</li> <li>- Produzione filmati, registrazioni audio</li> <li>- Pronuncia, intonazione e linguaggio non verbale</li> </ul> <p><b>ECONOMIA (A3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il calcolo del prezzo: 4 orientamenti (costi/utile/concorrenza/domanda)</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>- Le variazioni di prezzo: fattori interni ed esterni</li> <li>- I tipi di pagamento: moneta contante e moneta scritturale</li> <li>- La compilazione e gli elementi di una ricevuta</li> </ul> <p><b><u>ELEMENTI OPERAZIONALI:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avvicinarsi al cliente e porgere il benvenuto</li> <li>- Accogliere ed elaborare le richieste della clientela</li> <li>- Identificare i bisogni</li> <li>- Cercare soluzioni possibili</li> <li>- Proporre soluzioni adatte</li> <li>- Rispondere alle domande</li> <li>- Trattare le obiezioni</li> <li>- Riconoscere il momento giusto per la conclusione del colloquio di vendita</li> <li>- Avviare la conclusione del colloquio</li> <li>- Offrire ulteriori servizi e strumenti di fidelizzazione dei clienti</li> <li>- La procedura di pagamento</li> <li>- La consegna del prodotto</li> <li>- Congedarsi dal cliente</li> </ul>	
<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, LOS, LED Data: 07.01.2024</p>