

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

	<ul style="list-style-type: none">- Avviare e svolgere la procedura di pagamento- Consegnare il prodotto- Congedarsi dal cliente	
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: 07.01.2024