

<p>Campo di Competenze Operative: A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</p>	<p>Curricolo SPC ICD Anno: 2° anno</p>	<p>Ore lezione sett.: 4 Ore lezione annue: 144</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: REGISTARE E RISPONDERE ALLE RICHIESTE DEI CLIENTI</p> <p>A2: ASSUMERE UN ATTEGGIAMENTO PROFESSIONALE NELL'AZIENDA E NELLA RETE (CA2/CCO A)</p> <p>A3: CALCOLARE I PREZZI (CA3/CCO A)</p> <p>A4: COMUNICARE IN UNA LINGUA STRANIERA</p> <p>A5: COMUNICARE NELLA LINGUA NAZIONALE REGIONALE</p> <p>ELEMENTI OPERAZIONALI:</p> <p>a2: analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni</p> <p>a3: concludere colloqui di vendita e rielaborarli</p> <p>a4: gestire le richieste dei clienti attraverso diversi canali</p> <p>a6: comunicare in situazioni complesse</p>	<p>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</p> <p>MODULI DI CONOSCENZE:</p> <p>CONOSCENZE PROFESSIONALI (A1, A2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Differenti tipologie di richieste dei clienti - Analisi dei bisogni dei clienti - Sviluppo delle competenze professionali - Tecniche di argomentazione e comunicazione - Contattare i clienti in modo efficace - Presenza privata sui social media - Le principali basi legali nella rete - Taccheggio <p>ECONOMIA (A3)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Come nasce un prezzo di vendita - Come viene calcolato un prezzo di vendita - Imposta sul valore aggiunto - Tassi di cambio <p>TEDESCO (A4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare correttamente numeri e cifre - Svolgere semplici operazioni di calcolo - Svolgere interviste - Analizzare i bisogni del cliente - Svolgere presentazioni - Svolgere colloqui di vendita - Allestire brevi informazioni per i clienti - Comunicare con i clienti attraverso vari canali di vendita - Approfondimento del linguaggio del ramo <p>ITALIANO (A5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologie testuali: descrizione, argomentazione, informazione, narrazione (storytelling): esercizi orali e scritti di comprensione e produzione <p>ELEMENTI OPERAZIONALI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere il momento giusto per concludere il colloquio di vendita 	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 prove interdisciplinari per semestre • Ogni docente farà 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 • Esercitazione negozio scuola

	<ul style="list-style-type: none"> - Avviare la conclusione del colloquio - Offrire ulteriori servizi e strumenti di fidelizzazione della clientela - Avviare e svolgere la procedura di pagamento - Consegnare il prodotto - Congedarsi dai clienti - Valutare il colloquio di vendita <p>ITALIANO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diversi tipi di domanda (aperta/chiusa, ...) (a2) - Comunicazione attraverso vari canali (mail, tele-fono, ...) (a4) <p>TEDESCO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informarsi sui bisogni del cliente (a2) - Presentare le caratteristiche e i vantaggi del prodotto (a2) - Accogliere le richieste del cliente (a4) - Comunicare telefonicamente o tramite mail/chat (a4) - Porre domande per ottenere chiarimenti (a4) - Elaborare la soluzione (a4) - Girare domande ad altre figure all'interno dell'azienda (a4) <p>CONOSCENZE PROFESSIONALI: (a4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assumere il giusto atteggiamento (a4) - Porgere il benvenuto ai clienti (a4) (a6) - Accogliere la richiesta del cliente (a4) (a6) - Decidere in merito all'elaborazione (a4) - Rispondere personalmente alle domande (a4) - Trasmettere le richieste (a4) - Analizzare la situazione (a6) - Elaborare la soluzione (a6) - Strutturare la conclusione del colloquio (a6) - Ricavare misure per il futuro (a6) 	
<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, LED, LOS, BOS Data: 07.01.2024</p>