

<p>Competenza: A (Consulenza e servizio alla clientela)</p>	<p>Curricolo SPC AF Anno: 1° anno</p>	<p>Ore lezione sett.: 3.5 (+1 ted) Ore lezione annue: 162</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del primo anno l'apprendista è in grado di:</p> <p><u>a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accogliere la clientela secondo la good welcoming practice 2. Spiegare le tecniche e i criteri di successo per un colloquio di vendita 3. Descrivere le diverse tecnologie di comunicazione (posta, telefono, online...) <p><u>a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spiegare l'importanza degli integratori alimentari per 2. la salute 3. Spiegare l'importanza dei prodotti per la cura della pelle e identificare raccomandazioni per la promozione della salute 4. Sviluppare argomentazioni per motivare i clienti ad aderire alle misure di promozione della salute e prevenzione <p><u>a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificare possibili malattie sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia 2. Descrivere l'azione dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e identificarne l'impiego 	<p>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</p> <p>Pratica:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Vendita semplice (OTC) o Suddividere la tipologia di clientela o Lavori di ricerca e approfondimento sui diversi temi <p>Conoscenze professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Alimentazione e fitoterapia o Problemi e patologie della cute o Allergie o Apparato gastrointestinale o Otorinolaringoiatria o Apparato locomotore o Presenza e comunicazione, vendite aggiuntive o Gestione dei reclami o Metodi della medicina alternativa o Farmacologia generale o Forme galeniche solide e semisolide (OTC) <p>Lingua straniera:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Consolidamento strutture linguistiche (grammaticali e lessicali) apprese alla Sme (Livello A1-A2); 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"> ▪ forme galeniche; ▪ prodotti in vendita in farmacia; ▪ corpo umano e patologie; ▪ alimentazione; ▪ fitoterapia; ▪ derma. o Elaborazione di una presentazione personale professionale ed esposizione orale (Referat); 	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almeno 2 prove interdisciplinari per semestre • Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. <ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione puntuale dei compiti • Eventuali ricerche • Interrogazioni orali • Presentazioni con PPT

**ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento**

3. Descrivere le esigenze dei diversi gruppi target e identificare prodotti su misura	<ul style="list-style-type: none">○ Elaborazione di una presentazione di una pianta medica a scelta ed esposizione orale (Referat);○ Semplici simulazioni di consulenza / vendita in farmacia con vendita aggiuntiva.	
Livello di attitudine (tassonomia): 3	<u>Supporti didattici necessari:</u> Careum, Edubase, konvink, notebook, filmati, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità	Aggiornato da: CAP Data: 05.10.2023