

<p>Materia: CODE Conoscenze del commercio al dettaglio</p>	<p>Curricolo: SPC Anno: 2° anno CONSULENZA Impiegato commercio dettaglio in riqualifica</p>	<p>Ore lezione settimanali: 4 Ore lezione annue: 146</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p>Capitolo 4: 4.1 Riconoscere i vari tipi di segmenti di clientela 4.2 Conoscere le nozioni base della comunicazione 4.3 Applicare le tecniche di argomentazione 4.4 Saper argomentare il prezzo 4.5 Saper gestire le obiezioni della clientela 4.6 Saper gestire la conclusione del colloquio di vendita 4.7 Conoscere le prestazioni di servizio 4.8 Eseguire vendite complementari e supplementari 4.9 Conoscere e applicare i modi di pagamento 4.10 Capire lo scopo della fidelizzazione dei clienti 4.11 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p>Capitolo 5: 5.1 Conoscere l'influsso della personalità 5.2 Conoscere ed applicare lo strumento del linguaggio 5.3 Applicare le diverse forme di domande 5.4 Saper valutare la tecnica di porre le domande 5.5 Saper applicare le tecniche di argomentazione 5.6 Valutare l'effetto dell'esposizione della merce 5.7 Gestire le situazioni d'acquisto 5.8 Risolvere e gestire i reclami 5.9 Affrontare e gestire le situazioni speciali di vendita 5.10 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p>Capitolo 6: 6.1 Comprendere il principio della catena del valore aggiunto 6.2 Comprendere la ricerca di mercato 6.3 Comprendere l'utilità del Marketing 6.4 Comprendere la gestione dei conflitti al lavoro 6.5 Conoscere le varie possibilità per influenzare il successo aziendale 6.6 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p>	<p>Durante il corso vengono trattati i capitoli 4, 5.1 – 5.9 e 6:</p> <p>Capitolo 4: 4.1 Comprendere i segmenti di clientela e i loro bisogni 4.2 Conoscere la comunicazione verbale e non verbale 4.3 Conoscere alcune tecniche di argomentazione 4.4 Saper inserire il prezzo nel colloquio di vendita 4.5 Saper influenzare lo svolgimento della vendita 4.6 Essere in grado di concludere un colloquio di vendita 4.7 Prestazioni di servizio e servizi 4.8 Capire le vendite complementari e supplementari 4.9 Saper gestire i modi di pagamento 4.10 Capire lo scopo di fidelizzare i clienti 4.11 Discussione di un caso pratico</p> <p>5.1 Saper valutare l'influenza della propria personalità 5.2 Conoscere la comunicazione verbale e non verbale 5.3 Saper utilizzare le varie forme di domande 5.4 Valutare l'importanza delle domande 5.5 Saper utilizzare le differenti tecniche di argomentazione 5.6 Esposizione della merce: saperne valutare l'effetto 5.7 Saper gestire in modo efficace le situazioni d'acquisto 5.8 Saper gestire i reclami con la massima accuratezza 5.9 Gestire le diverse situazioni: taccheggio 5.10 Discussione di un caso pratico</p> <p>6.1 Comprendere la catena del valore aggiunto 6.2 Essere aggiornati sulla ricerca di mercato 6.3 Comprendere e saper spiegare gli strumenti di marketing 6.4 Saper gestire situazioni di stress e di mobbing sul posto di lavoro 6.5 Influenzare il successo: Conoscere le proprie possibilità per influenzare il successo aziendale e saperle valutare 6.6 Discussione di un caso pratico</p>	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte ed eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni degli allievi: almeno 3 per semestre. • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • esecuzione puntuale dei compiti • eventuali ricerche • interrogazioni orali
<p>Livello di attitudine: (tassonomia) 6</p>	<p>Supporti didattici necessari: classificatore delle conoscenze del commercio al dettaglio</p>	<p>Aggiornato da: BET - GAG Data: 01.10.2014</p>

<p>Materia: CODE Conoscenze del commercio al dettaglio</p>	<p>Curricolo: SPC Anno: 2° Anno GESTIONE MERCE Impiegato commercio al dettaglio in riqualifica</p>	<p>Ore lezione settimanali: 4 Ore lezione annue: 146</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p>Capitolo 4: 4.1 Riconoscere i vari tipi di segmenti di clientela 4.2 Conoscere le nozioni base della comunicazione 4.3 Applicare le tecniche di argomentazione 4.4 Saper argomentare il prezzo 4.5 Saper gestire le obiezioni della clientela 4.6 Saper gestire la conclusione del colloquio di vendita 4.7 Conoscere le prestazioni di servizio 4.8 Eseguire vendite complementari e supplementari 4.9 Conoscere e applicare i modi di pagamento 4.10 Capire lo scopo della fidelizzazione dei clienti 4.11 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p>Capitolo 5: 5.10 Comprendere l'interazione fra produzione, distribuzione e logistica 5.11 Spiegare l'importanza della logistica 5.12 Conoscere i sistemi di gestione della merce 5.13 Conoscere ed Interpretare gli indici di vendita 5.14 Valutare l'importanza della prontezza di vendita 5.15 Valutare l'importanza dell'esposizione dei prodotti 5.16 Selezionare le misure promozionali di vendita 5.17 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p>Capitolo 6: 6.1 Comprendere la catena del valore aggiunto 6.2 Comprendere la ricerca di mercato 6.3 Comprendere l'utilità del Marketing 6.4 Comprendere la gestione dei conflitti al lavoro 6.5 Conoscere le varie possibilità per influenzare il successo aziendale 6.6 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p>	<p>Durante il corso vengono trattati i capitoli 4, 5.11-5.18 e 6.</p> <p>Capitolo 4: 4.1 Comprendere i segmenti di clientela e i loro bisogni 4.2 Conoscere la comunicazione verbale e non verbale 4.3 Conoscere alcune tecniche di argomentazione 4.4 Saper inserire il prezzo nel colloquio di vendita 4.5 Saper influenzare lo svolgimento della vendita 4.6 Essere in grado di concludere un colloquio di vendita 4.7 Prestazioni di servizio e servizi 4.8 Capire le vendite complementari e supplementari 4.9 Saper gestire i modi di pagamento 4.10 Capire lo scopo di fidelizzare i clienti al negozio 4.11 Discussione di un caso pratico</p> <p>5.10 Comprendere l'interazione fra produzione, distribuzione della merce e logistica 5.11 Saper spiegare gli obiettivi principali della logistica 5.12 Conoscere i compiti del sistema di gestione della merce 5.13 Saper interpretare gli indici di vendita e del magazzino 5.14 Sapere in che modo garantire la prontezza di vendita 5.15 Conoscere gli effetti delle esposizioni efficaci 5.16 Comprendere le promozioni e la pubblicità 5.17 Discussione di un caso pratico</p> <p>6.1 Conoscere l'applicazione della catena del valore aggiunto 6.2 Essere aggiornati sulle ricerca di mercato 6.3 Comprendere e saper spiegare gli strumenti di marketing 6.4 Saper gestire situazioni di stress e di mobbing 6.5 Conoscere le proprie possibilità per influenzare il successo aziendale e saperle valutare 6.6 Discussione di un caso pratico</p>	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte ed eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni degli allievi: almeno 3 per semestre. • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • esecuzione puntuale dei compiti • eventuali ricerche • interrogazioni orali
<p>Livello di attitudine: (tassonomia) 6</p>	<p>Supporti didattici necessari: classificatore delle conoscenze del commercio al dettaglio</p>	<p>Aggiornato da: BET - GAL Data: 01.10.2014</p>



ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento

<p>Materia: economia</p>	<p>Curricolo: SPC (impiegati del commercio al dettaglio in Riqualfica) Anno: 2. anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: 4 Ore lezione annue: 146</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capire testi e interpretare il messaggio dell'autore ed esprimere un giudizio personale. 2. Sviluppare un tema per iscritto. 3. Applicare le conoscenze lessicali oralmente e per iscritto. 4. Conoscere le particolarità e le modalità d'uso dei sussidi linguistici. 5. Applicare le regole d'ortografia e punteggiatura. 6. Conoscere le regole grammaticali basilari. 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettura e comprensione di brani scelti. • Tecniche di redazione. • Esercizi lessicali. • Introduzione all'uso dei sussidi linguistici. • Ortografia e grammatica. 	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte ed eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni degli allievi: almeno 2 per semestre. • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • esecuzione puntuale dei compiti
<p>Livello di attitudine: 3</p>	<p>Supporti didattici necessari: documentazione fornita dal docente; eventualmente vocabolario personale</p>	<p>Aggiornato da: BIA Data: 4 settembre 2006</p>

<p>Materia: Italiano</p>	<p>Curricolo: SPC (impiegati del commercio al dettaglio in riqualifica) Anno: 2. anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: 3 Ore lezione annue: 109.5</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del corso lo studente è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. capire testi, interpretare il messaggio dell'autore, oltre che esprimere un giudizio personale; 2. sviluppare un tema in forma scritta, esprimendo in modo critico il proprio punto di vista; 3. applicare le conoscenze grammaticali, stilistiche e lessicali. 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lettura e comprensione di brani scelti; • esercizi grammaticali, stilistici e linguistici; • espressione orale e scritta. 	<p>La valutazione dello studente avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • . prove scritte (almeno 2 per semestre); • applicazione e partecipazione attiva alla lezione; • esecuzione puntuale dei compiti; • eventuali lavori di ricerca.
<p>Livello di attitudine: 3</p>	<p>Supporti didattici necessari: Documentazione fornita dal docente Eventuale dizionario personale</p>	<p>Aggiornato da: MAI Data: 3 settembre 2007</p>

Materia: Società	Curricolo: SPC Anno: 2° anno Impiegato commercio dettaglio Riqualfica	Ore lezione settimanali: 3 Ore lezione annue: 108
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere il modello politico dello Stato federale svizzero e della democrazia elvetica; • Essere in grado di interpretare un documento a carattere politico-istituzionale; • Comprendere l'importanza del rispetto delle opinioni altrui e dei diritti dell'uomo; • Conoscere, comprendere e applicare alcune nozioni fondamentali riguardanti istituti giuridici 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro autonomo (da settembre a novembre) • Presentazione storico-istituzionale della Svizzera; • I poteri federali, cantonali e comunali; • I diritti popolari: iniziativa e referendum; • Le differenti forme dello stato; • Approfondimento di temi d'attualità. • Contratti: la compravendita, la locazione e il contratto di lavoro • Legge sul credito al consumo • Matrimonio: conoscenza delle disposizioni legali 	<p>La valutazione dello studente avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prove scritte, almeno 2 per semestre. • Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • Esecuzione puntuale di eventuali compiti. • Eventuali ricerche • Eventuali interrogazioni orali
Livello di attitudine (tassonomia): 3	Supporti didattici necessari: aula di informatica - dispense	Aggiornato da: ARY, ZEC, BET Data: 1 ottobre 2014

<p>Materia: Tedesco</p>	<p>Curricolo: SPC (impiegati del commercio al dettaglio in Riqualfica) Anno: 2. anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: 4 Ore lezione annue: 146</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capire testi e interpretare il messaggio dell'autore ed esprimere un giudizio personale. 2. Sviluppare un tema per iscritto. 3. Applicare le conoscenze lessicali oralmente e per iscritto. 4. Conoscere le particolarità e le modalità d'uso dei sussidi linguistici. 5. Applicare le regole d'ortografia e punteggiatura. 6. Conoscere le regole grammaticali basilari. 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettura e comprensione di brani scelti. • Tecniche di redazione. • Esercizi lessicali. • Introduzione all'uso dei sussidi linguistici. • Ortografia e grammatica. 	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte ed eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni degli allievi: almeno 2 per semestre. • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • esecuzione puntuale dei compiti
<p>Livello di attitudine: 3</p>	<p>Supporti didattici necessari: libri di testo: kurz und gut 1/2 Wie bitte A1/A2</p>	<p>Aggiornato da: gruppo di tedesco Data: 4 settembre 2014</p>