

<p><b>Materia: CODE</b> <b>Conoscenze del commercio al dettaglio</b></p>	<p>Curricolo: SPC Anno: 2° anno <b>CONSULENZA</b> <b>Impiegato commercio dettaglio in riqualifica</b></p>	<p>Ore lezione <b>settimanali</b>: 4 Ore lezione <b>annue</b>: 146</p>
<p><b>Obiettivo di formazione</b></p>	<p><b>Contenuti del programma</b></p>	<p><b>Metodo di valutazione</b></p>
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p><b>Capitolo 4:</b>  <b>4.1</b> Riconoscere i vari tipi di segmenti di clientela  <b>4.2</b> Conoscere le nozioni base della comunicazione  <b>4.3</b> Applicare le tecniche di argomentazione  <b>4.4</b> Saper argomentare il prezzo  <b>4.5</b> Saper gestire le obiezioni della clientela  <b>4.6</b> Saper gestire la conclusione del colloquio di vendita  <b>4.7</b> Conoscere le prestazioni di servizio  <b>4.8</b> Eseguire vendite complementari e supplementari  <b>4.9</b> Conoscere e applicare i modi di pagamento  <b>4.10</b> Capire lo scopo della fidelizzazione dei clienti  <b>4.11</b> Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p><b>Capitolo 5:</b>  <b>5.1</b> Conoscere l'influsso della personalità  <b>5.2</b> Conoscere ed applicare lo strumento del linguaggio  <b>5.3</b> Applicare le diverse forme di domande  <b>5.4</b> Saper valutare la tecnica di porre le domande  <b>5.5</b> Saper applicare le tecniche di argomentazione  <b>5.6</b> Valutare l'effetto dell'esposizione della merce  <b>5.7</b> Gestire le situazioni d'acquisto  <b>5.8</b> Risolvere e gestire i reclami  <b>5.9</b> Affrontare e gestire le situazioni speciali di vendita  <b>5.10</b> Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p><b>Capitolo 6:</b>  <b>6.1</b> Comprendere il principio della catena del valore aggiunto  <b>6.2</b> Comprendere la ricerca di mercato  <b>6.3</b> Comprendere l'utilità del Marketing  <b>6.4</b> Comprendere la gestione dei conflitti al lavoro  <b>6.5</b> Conoscere le varie possibilità per influenzare il successo aziendale  <b>6.6</b> Applicare nella pratica le nozioni apprese</p>	<p>Durante il corso vengono trattati i capitoli 4, 5.1 – 5.9 e 6:</p> <p><b>Capitolo 4:</b>  <b>4.1</b> Comprendere i segmenti di clientela e i loro bisogni  <b>4.2</b> Conoscere la comunicazione verbale e non verbale  <b>4.3</b> Conoscere alcune tecniche di argomentazione  <b>4.4</b> Saper inserire il prezzo nel colloquio di vendita  <b>4.5</b> Saper influenzare lo svolgimento della vendita  <b>4.6</b> Essere in grado di concludere un colloquio di vendita  <b>4.7</b> Prestazioni di servizio e servizi  <b>4.8</b> Capire le vendite complementari e supplementari  <b>4.9</b> Saper gestire i modi di pagamento  <b>4.10</b> Capire lo scopo di fidelizzare i clienti  <b>4.11</b> Discussione di un caso pratico</p> <p><b>5.1</b> Saper valutare l'influenza della propria personalità  <b>5.2</b> Conoscere la comunicazione verbale e non verbale  <b>5.3</b> Saper utilizzare le varie forme di domande  <b>5.4</b> Valutare l'importanza delle domande  <b>5.5</b> Saper utilizzare le differenti tecniche di argomentazione  <b>5.6</b> Esposizione della merce: saperne valutare l'effetto  <b>5.7</b> Saper gestire in modo efficace le situazioni d'acquisto  <b>5.8</b> Saper gestire i reclami con la massima accuratezza  <b>5.9</b> Gestire le diverse situazioni: taccheggio  <b>5.10</b> Discussione di un caso pratico</p> <p><b>6.1</b> Comprendere la catena del valore aggiunto  <b>6.2</b> Essere aggiornati sulla ricerca di mercato  <b>6.3</b> Comprendere e saper spiegare gli strumenti di marketing  <b>6.4</b> Saper gestire situazioni di stress e di mobbing sul posto di lavoro  <b>6.5</b> Influenzare il successo: Conoscere le proprie possibilità per influenzare il successo aziendale e saperle valutare  <b>6.6</b> Discussione di un caso pratico</p>	<p><b>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prove scritte ed eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni degli allievi: almeno 3 per semestre.</li> <li>• applicazione e partecipazione attiva alle lezioni.</li> <li>• esecuzione puntuale dei compiti</li> <li>• eventuali ricerche</li> <li>• interrogazioni orali</li> </ul>
<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 <b>Conoscenze del commercio al dettaglio</b></p>	<p>Curricolo: SPC Anno: 2° Anno <b>GESTIONE MERCE</b> <b>Impiegato commercio al dettaglio in riqualifica</b></p>	<p>Ore lezione <b>settimanali</b>: 4 Ore lezione <b>annue</b>: 146</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 corso l'apprendista è in grado di:</b></p> <p><b>Capitolo 4:</b>  <b>4.1</b> Riconoscere i vari tipi di segmenti di clientela  <b>4.2</b> Conoscere le nozioni base della comunicazione  <b>4.3</b> Applicare le tecniche di argomentazione  <b>4.4</b> Saper argomentare il prezzo  <b>4.5</b> Saper gestire le obiezioni della clientela  <b>4.6</b> Saper gestire la conclusione del colloquio di vendita  <b>4.7</b> Conoscere le prestazioni di servizio  <b>4.8</b> Eseguire vendite complementari e supplementari  <b>4.9</b> Conoscere e applicare i modi di pagamento  <b>4.10</b> Capire lo scopo della fidelizzazione dei clienti  <b>4.11</b> Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p><b>Capitolo 5:</b>  <b>5.10</b> Comprendere l'interazione fra produzione, distribuzione e logistica  <b>5.11</b> Spiegare l'importanza della logistica  <b>5.12</b> Conoscere i sistemi di gestione della merce  <b>5.13</b> Conoscere ed Interpretare gli indici di vendita  <b>5.14</b> Valutare l'importanza della prontezza di vendita  <b>5.15</b> Valutare l'importanza dell'esposizione dei prodotti  <b>5.16</b> Selezionare le misure promozionali di vendita  <b>5.17</b> Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p><b>Capitolo 6:</b>  <b>6.1</b> Comprendere la catena del valore aggiunto  <b>6.2</b> Comprendere la ricerca di mercato  <b>6.3</b> Comprendere l'utilità del Marketing  <b>6.4</b> Comprendere la gestione dei conflitti al lavoro  <b>6.5</b> Conoscere le varie possibilità per influenzare il successo aziendale  <b>6.6</b> Applicare nella pratica le nozioni apprese</p>	<p><b>Durante il corso vengono trattati i capitoli 4, 5.11-5.18 e 6.</b></p> <p><b>Capitolo 4:</b>  <b>4.1</b> Comprendere i segmenti di clientela e i loro bisogni  <b>4.2</b> Conoscere la comunicazione verbale e non verbale  <b>4.3</b> Conoscere alcune tecniche di argomentazione  <b>4.4</b> Saper inserire il prezzo nel colloquio di vendita  <b>4.5</b> Saper influenzare lo svolgimento della vendita  <b>4.6</b> Essere in grado di concludere un colloquio di vendita  <b>4.7</b> Prestazioni di servizio e servizi  <b>4.8</b> Capire le vendite complementari e supplementari  <b>4.9</b> Saper gestire i modi di pagamento  <b>4.10</b> Capire lo scopo di fidelizzare i clienti al negozio  <b>4.11</b> Discussione di un caso pratico</p> <p><b>5.10</b> Comprendere l'interazione fra produzione, distribuzione della merce e logistica  <b>5.11</b> Saper spiegare gli obiettivi principali della logistica  <b>5.12</b> Conoscere i compiti del sistema di gestione della merce  <b>5.13</b> Saper interpretare gli indici di vendita e del magazzino  <b>5.14</b> Sapere in che modo garantire la prontezza di vendita  <b>5.15</b> Conoscere gli effetti delle esposizioni efficaci  <b>5.16</b> Comprendere le promozioni e la pubblicità  <b>5.17</b> Discussione di un caso pratico</p> <p><b>6.1</b> Conoscere l'applicazione della catena del valore aggiunto  <b>6.2</b> Essere aggiornati sulle ricerca di mercato  <b>6.3</b> Comprendere e saper spiegare gli strumenti di marketing  <b>6.4</b> Saper gestire situazioni di stress e di mobbing  <b>6.5</b> Conoscere le proprie possibilità per influenzare il successo aziendale e saperle valutare  <b>6.6</b> Discussione di un caso pratico</p>	<p><b>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prove scritte ed eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni degli allievi: almeno 3 per semestre.</li> <li>• applicazione e partecipazione attiva alle lezioni.</li> <li>• esecuzione puntuale dei compiti</li> <li>• eventuali ricerche</li> <li>• interrogazioni orali</li> </ul>
<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: <b>SPC (impiegati del commercio al dettaglio in Riqualfica)</b> Anno: 2. anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: 4 Ore lezione annue: 146</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 corso l'apprendista è in grado di:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capire testi e interpretare il messaggio dell'autore ed esprimere un giudizio personale.</li> <li>2. Sviluppare un tema per iscritto.</li> <li>3. Applicare le conoscenze lessicali oralmente e per iscritto.</li> <li>4. Conoscere le particolarità e le modalità d'uso dei sussidi linguistici.</li> <li>5. Applicare le regole d'ortografia e punteggiatura.</li> <li>6. Conoscere le regole grammaticali basilari.</li> </ol>	<p><b>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura e comprensione di brani scelti.</li> <li>• Tecniche di redazione.</li> <li>• Esercizi lessicali.</li> <li>• Introduzione all'uso dei sussidi linguistici.</li> <li>• Ortografia e grammatica.</li> </ul>	<p><b>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prove scritte ed eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni degli allievi: almeno 2 per semestre.</li> <li>• applicazione e partecipazione attiva alle lezioni.</li> <li>• esecuzione puntuale dei compiti</li> </ul>
<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: <b>SPC (impiegati del commercio al dettaglio in riqualifica)</b> Anno: 2. anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: 3 Ore lezione annue: 109.5</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 corso lo studente è in grado di:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. capire testi, interpretare il messaggio dell'autore, oltre che esprimere un giudizio personale;</li> <li>2. sviluppare un tema in forma scritta, esprimendo in modo critico il proprio punto di vista;</li> <li>3. applicare le conoscenze grammaticali, stilistiche e lessicali.</li> </ol>	<p><b>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lettura e comprensione di brani scelti;</li> <li>• esercizi grammaticali, stilistici e linguistici;</li> <li>• espressione orale e scritta.</li> </ul>	<p><b>La valutazione dello studente avviene nel modo seguente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• . prove scritte (almeno 2 per semestre);</li> <li>• applicazione e partecipazione attiva alla lezione;</li> <li>• esecuzione puntuale dei compiti;</li> <li>• eventuali lavori di ricerca.</li> </ul>
<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>

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

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