

| | | |
|--|---|--|
| Materia: Pratica del commercio al dettaglio | Curricolo: SPC ACD Anno: 1. Anno | Ore lezione settimanali: 1 Ore lezione annue: 36.5 |
| Obiettivo di formazione | Contenuti del programma | Metodo di valutazione |
| <p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p>Capitolo 1: 1.1 Comprendere le modalità per favorire il successo aziendale e personale 1.2 Conoscere l'importanza del lavoro di gruppo 1.3 Comprendere, capire, l'importanza della prima impressione 1.4 Comprendere l'importanza del dell'aspetto esteriore. 1.5 Conoscere e capire le aspettative dei clienti 1.6 Conoscere i principi del comportamento corretto con le persone</p> <p>Capitolo 2: 2.1 Comprendere, l'interazione fra commercio al dettaglio e consumatori 2.2 Capire, conoscere, le diverse forme di servizio alla clientela 2.3 Conoscere, i principi della comunicazione verbale e non verbale 2.4 Conoscere lo svolgimento di un colloquio di vendita 2.5 Comprendere l'importanza delle vendite complementari e supplementari</p> | <p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <p>Programma: Cap. 1 e 2 (Pag. 1 - 112) 1.1 Premesse per il successo: Motivazione, affidabilità, gestione dei conflitti. 1.2 Lavoro di gruppo: posizione e compiti dell'ACD in seno al gruppo di lavoro 1.3 Prima impressione: Atteggiamento corretto 1.4 Aspetto esteriore: abbigliamento, cura del corpo, mimica e gestualità 1.5 Aspettative dei consumatori: cosa si attende il cliente, offrire onestà e affidabilità 1.6 Comportamento corretto con le persone: immedesimarsi nelle situazioni, trattare le persone come vorreste essere trattati voi stessi</p> <p>2.1 L'interazione fra commercio al dettaglio e consumatori: i compiti, il benessere del clienti, saper stimolare i sensi. 2.2 Servizio alla clientela: le forme di servizio, i tipi di negozio 2.3 Comunicazione: come comunicare verbalmente, l'importanza della parola e dei gesti 2.4 Il colloquio di vendita: le varie fasi del colloquio nella consulenza e nel servizio assistito 2.5 Vendite complementari e supplementari: capire l'importanza per la realizzazione della cifra d'affari</p> | <p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ prove scritte, almeno 3 per semestre ☞ eventuali interrogazioni orali ☞ applicazione e partecipazione attiva alle lezioni |
| Livello di attitudine: 3 | <u>Supporti didattici necessari:</u> dispense, classificatore, negozio scuola | Aggiornato da: BET - GAL Data: 26 Settembre 2011 |