

Materia: CODE Conoscenze del commercio al dettaglio	Curricolo: SPC ICD riqualifica Anno: 1. anno	Ore lezione settimanali: 3 . Ore lezione annue: 109.5
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p>Capitolo 1</p> <p>1.1 Capire l'importanza della prima impressione 1.2 Capire l'importanza del proprio aspetto esteriore 1.3 Applicare le regole del comportamento corretto 1.4 Sviluppare le strategie per lavorare in gruppo 1.5 Conoscere la catena commerciale diretta e indiretta 1.6 Conoscere i compiti del commercio all'ingrosso e del commercio al dettaglio 1.7 Conoscere le aspettative dei consumatori 1.8 Conoscere e capire l'interazione fra commercio al dettaglio e consumatori 1.9 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p>Capitolo 2:</p> <p>2.1 Conoscere le particolarità del servizio e della consulenza alla clientela 2.2 Conoscere e applicare le tecniche per svolgere un colloquio di vendita 2.3 Conoscere l'avvio del colloquio di vendita 2.4 Conoscere e applicare la tecnica per determinare il fabbisogno del cliente</p>	<p>Durante il corso vengono trattati i capitoli 1, 2 e 3:</p> <p>1.1 Come promuovere il primo contatto 1.2 Prescrizioni: sull'abbigliamento e sulla cura del corpo 1.3 Comportamento e caratteristiche di un ICD 1.4 Team di lavoro: la gestione dei conflitti, l'ascolto, la critica costruttiva, l'aiuto reciproco 1.5 I settori della Catena Commerciale 1.6 Prestazioni: per i dettaglianti, prestazioni per i produttori, differenza tra grandi e piccole aziende 1.7 Saper essere. Valore d'uso e di prestigio 1.8 Fidelizzazione della clientela. Collegamento tra consumatore e produttore 1.9 Discussione di un caso pratico</p> <p>2.1 Forme di vendita: Servizio Completo, Servizio parziale, libero Servizio e forme miste 2.2 Distinguere: la fase di contatto, la fase dell'offerta, la fase conclusiva 2.3 Importanza del saluto e del contatto visivo 2.4 Il fabbisogno: tecnica delle domande: aperte, chiuse, di riformulazione 2.5 Applicazione delle domande aperte, chiuse e guida</p>	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte: 3 per semestre • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • esecuzione puntuale dei compiti • eventuali ricerche • interrogazioni orali

- 2.5 Applicare la tecnica di porre le domande
- 2.6 Conoscere e applicare i principi di presentazione della merce
- 2.7 Conoscere i mezzi ausiliari per presentare la merce
- 2.8 Conoscere i principi di esposizione della merce
- 2.9 Applicare nella pratica le nozioni apprese

Capitolo 3:

- 3.1 Conoscere la struttura del commercio al dettaglio.
- 3.2 Conoscere le forme aziendali
- 3.3 Conoscere le funzioni del commercio al dettaglio
- 3.4 Conoscere i compiti del commercio, la creazione del valore aggiunto e la logistica
- 3.5 Conoscere le regole dell'approvvigionamento
- 3.6 Conoscere le fonti d'acquisto della merce
- 3.7 Conoscere i concetti di immagazzinamento
- 3.8 Conoscere la gestione della merce
- 3.9 Conoscere le tecniche dello smercio
- 3.10 Conoscere la formazione del prezzo di vendita
- 3.11 Comprendere la formazione dei prezzi
- 3.12 Applicare nella pratica le nozioni apprese

- 2.6 Esporre: in modo tematico, le offerte secondarie, l'angolo delle azioni, il campo visivo
- 2.7 La concezione di arredamento: stili e materiali
- 2.8 Approfondire i principi dell'esposizione e la dimostrazione dei prodotti
- 2.9 Discussione di un caso pratico

- 3.1 Capire l'evoluzione del commercio al dettaglio
- 3.2 Riconoscere e spiegare: le differenze e i diversi operatori del mercato
- 3.3 Spiegare le funzioni e saperle applicare in azienda
- 3.4 Spiegare i concetti di produzione, distribuzione e logistica
- 3.5 Conoscere la composizione dell'assortimento e la differenza fra acquisto di merce e ripristino.
- 3.6 Conoscere: le diverse vie dell'approvvigionamento
- 3.7 Distinguere i compiti e i rischi del magazzino
- 3.8 Conoscere l'importanza della gestione della merce e l'applicazione delle misure per garantire la qualità
- 3.9 Conoscere i mezzi e gli obiettivi dello smercio
- 3.10 Conoscere la composizione del prezzo di vendita e sapere come calcolarlo
- 3.11 Comprendere i fattori che formano i prezzi
- 3.12 Discussione di un caso pratico

Livello di attitudine: (tassonomia) 3

Supporti didattici necessari: documentazione fornita dal docente; Classificatore delle conoscenze professionali, negozio scuola

Aggiornato da: BET - GAG
Data: 01.10.2014