

<p>Materia: CODE Conoscenze del commercio al dettaglio CONSULENZA</p>	<p>Curricolo: SPC ICD Anno: 3° Anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: trad. 2/bl.i 5 Ore lezione annue: trad. 73/bl.i 80</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 5:</p> <p>5.1 Conoscere l'influsso della personalità sul colloquio di vendita 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 le esposizioni 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:</p> <p>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 sul posto di lavoro</p>	<p>Il corso tratta i capitoli 5.1 - 5.9 e capitolo 6</p> <p>5.1 Saper valutare l'influenza della propria personalità sul successo del colloquio di vendita 5.2 Conoscere le conseguenze e gli effetti della 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: saper valutare l'effetto dell'esposizione della merce sul successo dell'azienda 5.7 Saper gestire in modo efficace le situazioni d'acquisto 5.8 Saper gestire i reclami con la massima accuratezza 5.9 Gestire correttamente le diverse situazioni come la vendita regalo, l'acquisto per terzi ed il taccheggio 5.10 Discussione di un caso pratico</p> <p>6.1 Comprendere la catena del valore aggiunto: approvvigionamento, trasporto, immagazzinamento, rifornimento, vendita e strumenti di comunicazione 6.2 Essere aggiornati sulla ricerca di mercato e saper trasferire le proprie conoscenze all'azienda</p>	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte, almeno 3 per semestre • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni • esecuzione puntuale dei compiti • eventuali ricerche • interrogazioni orali

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

<p>6.5 Conoscere le varie possibilità per influenzare il successo aziendale</p> <p>6.6 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p>	<p>6.3 Comprendere e saper spiegare gli strumenti di marketing della propria azienda di tirocinio</p> <p>6.4 Saper gestire situazioni di stress e di mobbing sul posto di lavoro</p> <p>6.5 Influenzare il successo: Conoscere le proprie possibilità per influenzare il successo aziendale e saperle valutare</p> <p>6.6 Discussione di un caso pratico</p>	
Livello di attitudine: (tassonomia) 6	<u>Supporti didattici necessari:</u> Classificatore, dispense, negozio scuola	Aggiornato da: BET - GAL Data: 01.10.2014