

	30 L / Doc CCD (20) / Ita (5) / Ted (5)	30L / Doc CCD (10) / Ita (10) / Tede (10)	10 L / DOC CCD
Campo di apprendimento	A1: Creare il contatto con i clienti e l'esperienza di acquisto	A3: Condurre e concludere colloqui di vendita	A4: Operare in modo sicuro in situazioni di vendita complesse
Competenze operative	«a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio» «a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni»	«a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni» «a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»	«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»
Conoscenze di base	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Descrivono le regole che influenzano l'aspetto e, di conseguenza, la prima impressione ➤ Spiegano l'importanza della comunicazione non verbale sull'esperienza d'acquisto della clientela. ➤ Spiegano l'influenza che l'identità aziendale (corporate identity) esercita sul primo contatto con il cliente. ➤ Descrivono il quadro generale del bisogno: il desiderio d'acquisto, i motivi dell'acquisto e il prodotto giusto da offrire. ➤ Descrivono le differenze culturali nel contatto con i clienti. ➤ Descrivono diverse misure che offrono una positiva esperienza d'acquisto per la clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spiegano le tre fasi del colloquio di vendita ➤ Citano le basi legali relative a un contratto di compravendita. ➤ Definiscono la procedura efficace per concludere la vendita ➤ Compilano una lista di controllo relativa allo svolgimento e alla conclusione del colloquio di vendita ➤ Descrivono le principali forme di domande determinanti per un colloquio di vendita. ➤ Citano i tre gruppi di obiezioni. ➤ Descrivono la procedura efficace per concludere la vendita. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Illustrano le abituali misure preventive contro i furti. ➤ In un caso sospetto reagiscono e comunicano con sicurezza.
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini)	<p>Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali.</p> <p>Costruiscono un'atmosfera di fiducia nei confronti dei clienti.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Impiegano l'empatia in modo orientato all'obiettivo e preparano un'indimenticabile esperienza d'acquisto per la clientela. ➤ Impiegano in modo mirato l'analisi del fabbisogno. ➤ Determinano il desiderio d'acquisto, il motivo dell'acquisto nonché il pro-dotto giusto per definire il quadro generale del bisogno. <p>Identificano i principali aspetti di una positiva esperienza d'acquisto.</p>	<p>Giustificano differenze di prezzo e cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti.</p> <p>Riconoscono il momento giusto per concludere un colloquio di vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inducono positivamente la decisione d'acquisto in diverse situazioni. <p>Verificano la presenza dei principali elementi contrattuali.</p> <p>Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Applicano correttamente le principali attività nella conclusione del colloquio di vendita. <p>Identificano i principali elementi di un'esperienza positiva finale per il cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tramite esempi applicano dei metodi per portare a termine positivamente la vendita considerando i vari tipi di obiezioni. <p>Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Applicano forme appropriate di domande per portare a termine un colloquio di vendita. ➤ Applicano correttamente le principali fasi operative per concludere il colloquio di vendita <p>Attuano basi giuridiche importanti nella conclusione e nel seguito di una vendita.</p> <p>Identificano i principali elementi di un'esperienza positiva finale per il cliente.</p> <p>Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi.</p>
Obiettivi di valutazione (competenze linguistiche)	<p>Applicano i principali aspetti del primo contatto con il cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Distinguono lo svolgimento del saluto nelle diverse forme di vendita resp. di servizio. ➤ Salutano in modo competente diversi tipi di clienti anche nella lingua straniera. ➤ Applicano il vocabolario della lingua straniera per il primo contatto con il cliente. <p>Nell'analisi dei bisogni utilizzano i termini professionali, le tecniche di porre le domande e le tecniche di colloquio di uso corrente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Applicano correttamente il vocabolario della lingua straniera per l'analisi dei bisogni. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizzano in modo corretto oralmente e per iscritto diverse forme di numeri in una lingua straniera. ➤ Applicano correttamente le forme di domanda impiegate per indurre la decisione d'acquisto. 	
Mezzi di apprendimento	MC: «Creare il contatto con i clienti e l'esperienza d'acquisto» EO: a1; a2	MC: «Condurre e concludere colloqui di vendita» EO: a2, a3	MC: «Operare in modo sicuro in situazioni di vendita complesse» EO: a3

	10 L / Doc Ita (5)/Ted (5)	20 L / Doc Ita	20 L / Doc Ted
Campo di apprendimento	A2: Creare la comunicazione verbale e non verbale	Trasmissione integrata della lingua nazionale nel CA A5: Comunicare nella lingua nazionale regionale	Trasmissione integrata della lingua straniera nel CA A6: Comunicare in una lingua straniera
Competenze operative	«a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio» «a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni»	«a1: Creare il primo contatto con il cliente»	«a1: Creare il primo contatto con il cliente»
Conoscenze di base	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spiegano la comunicazione verbale e non verbale ➤ Menzionano le singole forme e tecniche di comunicazione ➤ Spiegano la struttura dello storytelling includendo la propria competenza professionale. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizzano correttamente per iscritto nomi, aggettivi e pronomi. ➤ Fanno la distinzione fra lettere iniziali maiuscole e lettere minuscole. ➤ Creano il vocabolario di base per lo storytelling. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Scrivono testi in una lingua straniera utilizzando la punteggiatura corretta. ➤ Scrivono testi in una lingua straniera applicando l'ortografia corretta. ➤ Redigono testi sintatticamente corretti in una lingua straniera. ➤ Coniugano diversi verbi in una lingua straniera utilizzando appropriate forme temporali.
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini)	<p>Utilizzano in funzione della situazione i consueti canali di comunicazione</p> <p>Reagiscono ai segnali della comunicazione verbale e non verbale di un interlocutore.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizzano la comunicazione del proprio interlocutore 		
Obiettivi di valutazione (competenze linguistiche)	<p>Applicano in funzione dei destinatari le forme e le tecniche di comunicazione più frequenti</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Applicano il vocabolario della lingua straniera in modo appropriato alla situazione <p>Utilizzano in modo mirato la comunicazione non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nel colloquio di vendita applicano in modo appropriato alla situazione e al cliente la CV e la CNV <p>Applicano in funzione dei destinatari la metodologia dello storytelling</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Per lo storytelling elaborano il vocabolario e le formulazioni su un tema prestabilito ➤ Includono lo storytelling nel proprio colloquio di vendita in modo appropriato alla situazione e al cliente. 	<p>Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizzano correttamente i pronomi della forma di cortesia. ➤ Formulano oralmente dei riassunti secondo direttive formali. ➤ Descrivono oralmente situazioni pratiche oppure contenuti di documenti. ➤ Applicano oralmente e per iscritto una presentazione di sé stessi in funzione dei destinatari secondo i contenuti e gli obiettivi impartiti. ➤ Applicano oralmente in modo corretto le direttive formali della presentazione. 	<p>Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Applicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera la struttura corretta in una frase dichiarativa. ➤ Applicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera la struttura corretta per una dichiarazione negativa. ➤ Applicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera la struttura corretta per diverse forme di domanda. ➤ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto le direttive formali della descrizione. ➤ Con l'aiuto di esempi impiegano in modo mirato il vocabolario.
Mezzi di apprendimento	MC: «Creare la comunicazione verbale e non verbale» EO: a1; a2	EO: a1	EO: a1