

	30 L / Doc CCD (20) / Ita (5) / Ted (5)	30L / Doc CCD (10) / Ita (10) / Tede (10)	10 L / DOC CCD
Campo di apprendimento	<b>A1: Creare il contatto con i clienti e l'esperienza di acquisto</b>	<b>A3: Condurre e concludere colloqui di vendita</b>	<b>A4: Operare in modo sicuro in situazioni di vendita complesse</b>
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"> <li>➤ Descrivono le regole che influenzano l'aspetto e, di conseguenza, la prima impressione</li> <li>➤ Spiegano l'importanza della comunicazione non verbale sull'esperienza d'acquisto della clientela.</li> <li>➤ Spiegano l'influenza che l'identità aziendale (corporate identity) esercita sul primo contatto con il cliente.</li> <li>➤ Descrivono il quadro generale del bisogno: il desiderio d'acquisto, i motivi dell'acquisto e il prodotto giusto da offrire.</li> <li>➤ Descrivono le differenze culturali nel contatto con i clienti.</li> <li>➤ Descrivono diverse misure che offrono una positiva esperienza d'acquisto per la clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Spiegano le tre fasi del colloquio di vendita</li> <li>➤ Citano le basi legali relative a un contratto di compravendita.</li> <li>➤ Definiscono la procedura efficace per concludere la vendita</li> <li>➤ Compilano una lista di controllo relativa allo svolgimento e alla conclusione del colloquio di vendita</li> <li>➤ Descrivono le principali forme di domande determinanti per un colloquio di vendita.</li> <li>➤ Citano i tre gruppi di obiezioni.</li> <li>➤ Descrivono la procedura efficace per concludere la vendita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Illustrano le abituali misure preventive contro i furti.</li> <li>➤ In un caso sospetto reagiscono e comunicano con sicurezza.</li> </ul>
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini)	<p><b>Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali.</b></p> <p><b>Costruiscono un'atmosfera di fiducia nei confronti dei clienti.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Impiegano l'empatia in modo orientato all'obiettivo e preparano un'indimenticabile esperienza d'acquisto per la clientela.</li> <li>➤ Impiegano in modo mirato l'analisi del fabbisogno.</li> <li>➤ Determinano il desiderio d'acquisto, il motivo dell'acquisto nonché il pro-dotto giusto per definire il quadro generale del bisogno.</li> </ul> <p><b>Identificano i principali aspetti di una positiva esperienza d'acquisto.</b></p>	<p><b>Giustificano differenze di prezzo e cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti.</b></p> <p><b>Riconoscono il momento giusto per concludere un colloquio di vendita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inducono positivamente la decisione d'acquisto in diverse situazioni.</li> </ul> <p><b>Verificano la presenza dei principali elementi contrattuali.</b></p> <p><b>Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano correttamente le principali attività nella conclusione del colloquio di vendita.</li> </ul> <p><b>Identificano i principali elementi di un'esperienza positiva finale per il cliente.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tramite esempi applicano dei metodi per portare a termine positivamente la vendita considerando i vari tipi di obiezioni.</li> </ul> <p><b>Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano forme appropriate di domande per portare a termine un colloquio di vendita.</li> <li>➤ Applicano correttamente le principali fasi operative per concludere il colloquio di vendita</li> </ul> <p><b>Attuano basi giuridiche importanti nella conclusione e nel seguito di una vendita.</b></p> <p><b>Identificano i principali elementi di un'esperienza positiva finale per il cliente.</b></p> <p><b>Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi.</b></p>
Obiettivi di valutazione (competenze linguistiche)	<p><b>Applicano i principali aspetti del primo contatto con il cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distinguono lo svolgimento del saluto nelle diverse forme di vendita resp. di servizio.</li> <li>➤ Salutano in modo competente diversi tipi di clienti anche nella lingua straniera.</li> <li>➤ Applicano il vocabolario della lingua straniera per il primo contatto con il cliente.</li> </ul> <p><b>Nell'analisi dei bisogni utilizzano i termini professionali, le tecniche di porre le domande e le tecniche di colloquio di uso corrente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano correttamente il vocabolario della lingua straniera per l'analisi dei bisogni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizzano in modo corretto oralmente e per iscritto diverse forme di numeri in una lingua straniera.</li> <li>➤ Applicano correttamente le forme di domanda impiegate per indurre la decisione d'acquisto.</li> </ul>	
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	<b>A2: Creare la comunicazione verbale e non verbale</b>	<b>Trasmissione integrata della lingua nazionale nel CA A5: Comunicare nella lingua nazionale regionale</b>	<b>Trasmissione integrata della lingua straniera nel CA A6: Comunicare in una lingua straniera</b>
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"> <li>➤ Spiegano la comunicazione verbale e non verbale</li> <li>➤ Menzionano le singole forme e tecniche di comunicazione</li> <li>➤ Spiegano la struttura dello storytelling includendo la propria competenza professionale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizzano correttamente per iscritto nomi, aggettivi e pronomi.</li> <li>➤ Fanno la distinzione fra lettere iniziali maiuscole e lettere minuscole.</li> <li>➤ Creano il vocabolario di base per lo storytelling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Scrivono testi in una lingua straniera utilizzando la punteggiatura corretta.</li> <li>➤ Scrivono testi in una lingua straniera applicando l'ortografia corretta.</li> <li>➤ Redigono testi sintatticamente corretti in una lingua straniera.</li> <li>➤ Coniugano diversi verbi in una lingua straniera utilizzando appropriate forme temporali.</li> </ul>
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini)	<p><b>Utilizzano in funzione della situazione i consueti canali di comunicazione</b></p> <p><b>Reagiscono ai segnali della comunicazione verbale e non verbale di un interlocutore.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizzano la comunicazione del proprio interlocutore</li> </ul>		
Obiettivi di valutazione (competenze linguistiche)	<p><b>Applicano in funzione dei destinatari le forme e le tecniche di comunicazione più frequenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano il vocabolario della lingua straniera in modo appropriato alla situazione</li> </ul> <p><b>Utilizzano in modo mirato la comunicazione non verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nel colloquio di vendita applicano in modo appropriato alla situazione e al cliente la CV e la CNV</li> </ul> <p><b>Applicano in funzione dei destinatari la metodologia dello storytelling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Per lo storytelling elaborano il vocabolario e le formulazioni su un tema prestabilito</li> <li>➤ Includono lo storytelling nel proprio colloquio di vendita in modo appropriato alla situazione e al cliente.</li> </ul>	<p><b>Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizzano correttamente i pronomi della forma di cortesia.</li> <li>➤ Formulano oralmente dei riassunti secondo direttive formali.</li> <li>➤ Descrivono oralmente situazioni pratiche oppure contenuti di documenti.</li> <li>➤ Applicano oralmente e per iscritto una presentazione di sé stessi in funzione dei destinatari secondo i contenuti e gli obiettivi impartiti.</li> <li>➤ Applicano oralmente in modo corretto le direttive formali della presentazione.</li> </ul>	<p><b>Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera la struttura corretta in una frase dichiarativa.</li> <li>➤ Applicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera la struttura corretta per una dichiarazione negativa.</li> <li>➤ Applicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera la struttura corretta per diverse forme di domanda.</li> <li>➤ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto le direttive formali della descrizione.</li> <li>➤ Con l'aiuto di esempi impiegano in modo mirato il vocabolario.</li> </ul>
Mezzi di apprendimento	MC: «Creare la comunicazione verbale e non verbale» EO: a1; a2	EO: a1	EO: a1