

	40 L / Doc CCD	20L / Doc Eco	30 L / DOC CCD (20), Ita (5), Ted (5)
Campo di apprendimento	<b>A1: Creare il contatto con i clienti e l'esperienza di acquisto</b>	<b>A3: Definire prezzi ed eseguire pagamenti</b>	<b>A4: Condurre e concludere colloqui di vendita</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 diverse misure che offrono una positiva esperienza d'acquisto per la clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Menzionano i principali metodi di pagamento nel commercio al dettaglio in Svizzera.</li> <li>➤ Descrivono i formulari necessari per la vendita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Spiegano le tre fasi del colloquio di vendita</li> <li>➤ Descrivono 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>➤ Menzionano i tre gruppi di obiezioni</li> <li>➤ Descrivono le basi giuridiche relative a un contratto di compravendita</li> </ul>
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini; competenze linguistiche)	<p><b>Applicano i principali aspetti del primo contatto con il cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salutano i nuovi clienti in modo appropriato secondo il momento della giornata e l'età del cliente.</li> <li>➤ Accolgono i diversi tipi di clienti con competenza professionale.</li> <li>➤ Applicano la procedura di accoglienza e saluto nelle forme di vendita o di servizio.</li> </ul> <p><b>Costruiscono un'atmosfera di fiducia nei confronti dei clienti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tramite esempi, applicano la metodologia per instaurare fiducia</li> </ul> <p><b>Applicano la metodologia di analisi dei bisogni dei clienti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano misure appropriate alla situazione che offrono una positiva esperienza d'acquisto per la clientela</li> <li>➤ Propongono alla clientela dimostrazioni, degustazioni nonché promozioni</li> </ul>	<p><b>Illustrano i metodi di pagamento di uso corrente</b></p> <p><b>Compilano i formulari rilevanti per la vendita</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>➤ 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>
Mezzi di apprendimento	MC: «Creare il contatto con i clienti e l'esperienza d'acquisto» EO: a1; a2	MC: «Definire prezzi ed eseguire pagamenti» EO: a2, a3	MC: «Condurre e concludere colloqui di vendita» EO: a3

	30 L / Doc Ita (15) / Doc Ted (15)	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 gli aspetti della comunicazione verbale e non verbale</li> <li>➤ Menzionano le singole forme e tecniche di comunicazione</li> <li>➤ Descrivono tramite immagini i principali modelli di comunicazione, come per esempio, il modello di comunicazione secondo Schultz von Thun</li> <li>➤ Spiegano la struttura dello storytelling includendo la propria competenza professionale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulano correttamente i pronomi di cortesia in tutti i canali di comunicazione.</li> <li>➤ Determinano i seguenti tipi di parole: nomi, aggettivi e pronomi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulano una frase dichiarativa in una lingua straniera.</li> <li>➤ Formulano diverse forme di domanda in una lingua straniera</li> <li>➤ Traducono calcoli professionali in una lingua straniera</li> <li>➤ Creano il vocabolario di base dello storytelling</li> </ul>
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini; competenze linguistiche)	<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> <li>➤ Classificano i segnali positivi e negativi della forma di comunicazione</li> </ul> <p><i>Comp Linguistiche</i></p> <p><b>Utilizzano in modo mirato la comunicazione non verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nel contatto con i clienti applicano in modo appropriato alla situazione la CV e la CNV</li> </ul> <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>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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano in modo efficace le diverse tecniche di presentazione.</li> </ul> <p><b>Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano in modo appropriato alla situazione il vocabolario per la rappresentazione.</li> <li>➤ Applicano la tecnica efficace per la descrizione.</li> <li>➤ Applicano correttamente le direttive formali per una presentazione.</li> <li>➤ Determinano i principali contenuti di una fonte del testo.</li> <li>➤ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto le direttive formali per riassumere dei contenuti.</li> <li>➤ Impiegano oralmente e per iscritto tutti i cinque tipi di parole in un contesto pratico.</li> <li>➤ Applicano correttamente per iscritto le direttive formali per l'argomentazione</li> <li>➤ Applicano il vocabolario di base dello storytelling.</li> <li>➤ Creano il vocabolario di base dello storytelling.</li> <li>➤ Applicano le corrette forme di domanda nella lingua nazionale regionale.</li> </ul>	<p><b>Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto le direttive della descrizione.</li> <li>➤ Applicano oralmente e per iscritto una presentazione di sé stessi in funzione dei destinatari conformemente ai contenuti e agli obiettivi trasmessi.</li> <li>➤ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario per la prima interazione con i clienti conformemente ai contenuti trasmessi.</li> <li>➤ Inseriscono lo storytelling nel proprio colloquio di vendita in modo appropriato alla situazione e personalizzato.</li> </ul>
Mezzi di apprendimento	MC: «Creare la comunicazione verbale e non verbale» EO: a1; a2	EO: a1	EO: a1