

Materia: Conoscenze del commercio al dettaglio	Curricolo: SPC ICD dal 2022-2023 Anno: 3. anno	Ore lezione settimanali: 2
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso lo studente è in grado di</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscono le principali forme di domanda e le sanno implementare in un colloquio di vendita - Argomentano in maniera efficace - Conoscono e sanno applicare le tecniche per concludere efficacemente il colloquio di vendita - Riconoscono e utilizzano i principali mezzi di pagamento - Comprendono l'importanza della fidelizzazione della clientela - Conosco le vie di approvvigionamento e i rudimenti della gestione della logistica - Approfondiscono i principi di esposizione e gestione della merce - Approfondiscono la conoscenza della digitalizzazione nell'ambito del commercio al dettaglio 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti</p> <p>Capitolo 4 (parte 2) Clientela</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.4 Forme di domanda - 4.5 Tecniche di porre le domande - 4.6 Argomenti concernenti il prezzo - 4.7 Vendite complementari - 4.8 Obiezioni della clientela - 4.9 Conclusione del colloquio di vendita - 4.10 Prestazioni di servizio - 4.11 Forme di pagamento - 4.12 Fidelizzazione dei clienti - 4.13 Interazione fra produzione, distribuzione e logistica - 4.14 Logistica - 4.15 Possibilità di influenzare il successo aziendale <p>Capitolo 5 Approfondimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.1 Esposizione della merce - 5.2 Tecniche di argomentazione - 5.3 Influsso della personalità sul colloquio di vendita - 5.4 Situazione d'acquisto - 5.5 Gestione reclami - 5.6 Situazioni speciali: vendita di regali, acquisto per terzi - 5.7 Diversi situazioni di lavoro - 5.8 Sistemi di gestione - 5.9 Indici di vendita e di magazzino - 5.10 Prontezza di vendita 	<p>La valutazione della persona in formazione avviene nel modo seguente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prove scritte e/o orali, almeno 3 per semestre - Applicazione e partecipazione alle lezioni - Esecuzione puntuale dei compiti

CPC Chiasso	Modulo di lavoro	Pagina 2 di 2
	ML 2-01 Obiettivi d'insegnamento	

	<ul style="list-style-type: none"> - 5.11 Tendenze e sviluppi tecnici nella vendita - 5.12 Digitalizzazione nel commercio al dettaglio 	
	Supporti didattici necessari: Documentazione CCD (BDS)	