

	18 L / Docente CCD	18 L / Docente Italiano	18L / Docente Tedesco	18 L / Docente Economia
Campo di apprendimento	A1: Rilevare i bisogni dei clienti nonché creare le relazioni con i clienti	A4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	A5: Comunicare in una lingua straniera	A2: Calcolare prezzi ed eseguire pagamenti
Competenze operative	«a2: Analizzare il bisogno del cliente commercio al dettaglio e presentare soluzioni» «a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli» «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali »	«a2: Analizzare il bisogno del cliente commercio al dettaglio e presentare soluzioni» «a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli» «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali »	«a2: Analizzare il bisogno del cliente commercio al dettaglio e presentare soluzioni» «a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli» «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali »	«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»
Conoscenze di base	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Distinguono il bisogno dal fabbisogno.</i> ▪ <i>Descrivono la differenza fra desiderio di acquisto e motivo di acquisto.</i> ▪ <i>Spiegano i motivi di vendita emotivi e razionali.</i> ▪ <i>Elencano le dieci forme di domanda determinanti per un colloquio di vendita.</i> ▪ <i>Descrivono in modo appropriato al cliente i programmi aziendali per fidelizzare la clientela.</i> ▪ <i>Spiegano le tre fasi del colloquio di vendita.</i> 			<p>Illustrano i metodi di pagamento di uso corrente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Citano i principali metodi di pagamento nel commercio al dettaglio in Svizzera. <p>Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Spiegano la struttura di un semplice schema di calcolo. <p>Rappresentano un semplice schema di calcolo</p>

<p>Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini; competenze linguistiche)</p>	<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"> ▪ Determinano il desiderio di acquisto e il motivo di acquisto in modo appropriato alla situazione. <p>Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di fidelizzazione della clientela di uso corrente.</p> <p>Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi.</p> <p>Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti.¹</p>	<p>Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano correttamente le direttive formali per una presentazione orale e scritta. ▪ Applicano correttamente le direttive formali per una descrizione. ▪ Svolgono correttamente interviste conformemente ai contenuti trasmessi. ▪ Per il proprio apprendimento utilizzano informazioni rilevanti provenienti da diverse fonti. <p>Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In tutti i canali allestiscono informazioni formalmente corrette per i clienti secondo le direttive impartite. <p>Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella prima lingua nazionale regionale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano correttamente le direttive formali per una descrizione scritta op-pure orale. ▪ Applicano correttamente le direttive formali per un riassunto scritto 	<p>Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzano il proprio vocabolario della lingua straniera per una descrizione. ▪ Svolgono una breve intervista in una lingua straniera. ▪ Svolgono brevi presentazioni in una lingua straniera. ▪ Allestiscono oralmente brevi informazioni per i clienti in una lingua straniera. <p>Utilizzano il proprio vocabolario per reagire correttamente in una situazione difficile con un cliente che si esprime in lingua straniera.</p>	<p>Eseguono le operazioni di calcolo fondamentali.</p> <p>Calcolano i cambiamenti di prezzo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano un semplice schema di calcolazione. ▪ Con l'aiuto di esempi, utilizzano il vocabolario per operazioni di calcolo fondamentali in una lingua straniera. ▪ Formulano i consueti metodi di pagamento in una lingua straniera. ▪ Spiegano i cambiamenti di prezzo in una lingua straniera ▪ Utilizzano il vocabolario per i consueti metodi di pagamento in una lingua straniera. <p>Utilizzano il vocabolario per il cambiamento di prezzo in una lingua straniera.</p>
<p>Mezzi di apprendimento</p>	<p>Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici</p>	<p>Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici</p>	<p>Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici</p>	<p>Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici</p>

¹ Le componenti linguistiche (L1 e L2) sono affrontate di nuovo e affinate durante il secondo semestre (6 ore L1 e 6 ore L2)

	6 L / Docente Italiano	6 L / Docente Tedesco	12 L / Docente Italiano	12 L / Docente Tedesco
Campo di apprendimento	A1: Rilevare i bisogni dei clienti nonché creare le relazioni con i clienti	A2: Assumere un atteggiamento professionale nell'azienda e nella rete	A3: Assumere un atteggiamento professionale in tutti i canali di comunicazione	A3: Assumere un atteggiamento professionale in tutti i canali di comunicazione
Competenze operative	«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli» «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»	«a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali» «a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio»	«a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»	«a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»
Conoscenze di base			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinano i canali appropriati al gruppo target. ▪ Descrivono le principali disposizioni in materia di protezione dei dati e diritto d'autore. ▪ Spiegano i principali fattori per realizzare un'efficace presenza nei social media. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinano i canali appropriati al gruppo target. ▪ Descrivono le principali disposizioni in materia di protezione dei dati e diritto d'autore. ▪ Spiegano i principali fattori per realizzare un'efficace presenza nei social media.
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini; competenze linguistiche)	<p>Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano le corrette direttive linguistiche di una richiesta scritta del cliente. ▪ Applicano le corrette direttive formali di una richiesta scritta del cliente. 	<p>Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con l'aiuto di esempi utilizzano correttamente il vocabolario nella lingua straniera per l'analisi dei bisogni. ▪ Utilizzano correttamente il vocabolario nella lingua straniera per i programmi di fidelizzazione della clientela. ▪ Applicano le corrette direttive linguistiche di una richiesta scritta del cliente. <p>Applicano le corrette direttive formali di una richiesta scritta del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile ▪ Nell'utilizzo degli abituali canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. ▪ Utilizzano i social media. ▪ Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. ▪ Analizzano vantaggi, svantaggi e rischi di una presenza personale nei social media. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile ▪ Nell'utilizzo degli abituali canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. ▪ Utilizzano i social media. ▪ Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. ▪ Analizzano vantaggi, svantaggi e rischi di una presenza personale nei social media.

			<ul style="list-style-type: none">▪ Nei social media utilizzano un vocabolario appropriato sia al destinatario sia allo scopo.▪ Per la presenza nei social media utilizzano correttamente il vocabolario adeguato.▪ Organizzano in modo linguisticamente corretto la propria presenza personale nei social media.	<ul style="list-style-type: none">▪ Nei social media utilizzano un vocabolario appropriato sia al destinatario sia allo scopo.▪ Per la presenza nei social media utilizzano correttamente il vocabolario adeguato.▪ Organizzano in modo linguisticamente corretto la propria presenza personale nei social media.
Mezzi di apprendimento	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici	Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici

Modalità di valutazione del CCO: due controlli delle competenze (CC) ogni semestre.