

	28 L / Docente CCD	36 L / Docente CCD	18L / Docente Economia	18 L / Docente Italiano
Campo di apprendimento	A1: Registrare e rispondere alle richieste dei clienti	A2: Assumere un atteggiamento professionale nell'azienda e nella rete	A3: Calcolare prezzi	A4: Comunicare nella lingua nazionale regionale
Competenze operative	«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» «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»	«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli» «	«a2: Analizzare il bisogno del cliente del 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»
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>Formulano le dieci forme di domanda determinanti per un colloquio di vendita.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Determinano i canali appropriati del gruppo target e corrispondenti al contenuto del messaggio da trasmettere.</i> ▪ <i>Descrivono le principali disposizioni in materia di protezione dei dati e diritto d'autore.</i> ▪ <i>Descrivono i diversi canali dei social media.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Menzionano l'aliquota normale e l'aliquota ridotta dell'imposta sul valore aggiunto.</i> ▪ <i>Spiegano a grandi linee il funzionamento dell'imposta sul valore aggiunto.</i> ▪ <i>Spiegano a un cliente straniero in che modo può recuperare l'imposta svizzera sul valore aggiunto.</i> <p>Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Spiegano la struttura di un semplice schema di calcolo.</i> <p><i>Spiegano perché, in caso di pagamento senza contanti, si utilizza un altro corso di cambio.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Scrivono testi con la punteggiatura corretta.</i> ▪ <i>Scrivono testi con l'ortografia corretta.</i>

<p>Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini; competenze linguistiche)</p>	<p>Applicano la metodologia di analisi dei bisogni dei clienti.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinano il desiderio di acquisto e il motivo di acquisto in modo appropriato alla situazione <p>Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano le corrette direttive formali di una richiesta scritta del cliente. ▪ Applicano le corrette direttive linguistiche di una richiesta scritta del cliente. ▪ Applicano le corrette direttive di una richiesta orale del cliente formulata in una lingua straniera. <p>Nell'analisi dei bisogni applicano le tecniche di porre domande e le tecniche di colloquio di uso corrente.</p>	<p>Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile.</p> <p>Nell'utilizzo dei consueti canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore.</p> <p>Utilizzano i social media.</p> <p>Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista.</p> <p>Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di uso corrente per fidelizzare la clientela.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano correttamente in una lingua straniera il vocabolario concernente gli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. ▪ Nei social media utilizzano un vocabolario appropriato sia al destinatario sia allo scopo. <p>Gestiscono in modo linguisticamente corretto la propria presenza personale nei social media.</p>	<p>Calcolano l'importo dell'imposta sul valore aggiunto.</p> <p>Calcolano cambiamenti di prezzo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano un semplice schema di calcolazione. <p>Calcolano i prezzi con l'aiuto del corso di cambio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con un calcolo, trasformano l'importo da valuta locale in valuta estera e viceversa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzano correttamente il vocabolario di una lingua straniera per calcolare l'imposta sul valore aggiunto. ▪ Utilizzano correttamente il vocabolario di una lingua straniera per i cambiamenti di prezzo. ▪ Spiegano oralmente e per iscritto in una lingua straniera i diversi cambiamenti di prezzo. ▪ Utilizzano correttamente il vocabolario di una lingua straniera per calcolare un corso di cambio. 	<p>Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica per l'analisi dei bisogni dei clienti conformemente ai contenuti trasmessi. ▪ Applicano correttamente le direttive formali per un'argomentazione orale e scritta. ▪ Applicano correttamente le direttive formali per una descrizione. ▪ Svolgono correttamente interviste conformemente ai contenuti trasmessi. ▪ Allestiscono attraverso tutti i canali una corrispondenza formalmente corretta con i clienti e i fornitori secondo le direttive impartite. ▪ Attraverso tutti i canali comunicano informazioni corrette ai clienti secondo le direttive impartite. ▪ Esprimono oralmente e per iscritto il proprio parere in merito a situazioni professionali. ▪ Per il proprio apprendimento si procurano informazioni rilevanti da diverse fonti. ▪ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica per la conclusione della vendita e la rielaborazione conformemente ai contenuti trasmessi. ▪ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica per comunicare con i clienti attraverso diversi canali di vendita conformemente ai contenuti trasmessi.
<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>

	36 L / Docente Tedesco	36 L / Docente CCD
Campo di apprendimento	A5: Comunicare nella lingua straniera	A2: Assumere un atteggiamento professionale nell'azienda e nella rete
Competenze operative	«a2: Analizzare il bisogno del cliente del 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»	«a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio»
Conoscenze di base	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario di una lingua straniera relativo a numeri e cifre.</i> ▪ <i>Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto semplici operazioni di calcolo in una lingua straniera.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Illustrano le basi giuridiche nel rapporto fra clienti e negozio di vendita.
Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini; competenze linguistiche)	<p>Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzano il proprio vocabolario della lingua straniera per una descrizione. ▪ Svolgono interviste in una lingua straniera. ▪ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica di una lingua straniera per l'analisi dei bisogni dei clienti conformemente ai contenuti trasmessi. ▪ Svolgono presentazioni in una lingua straniera. ▪ Allestiscono brevi informazioni per i clienti in una lingua straniera. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica in una lingua straniera per la conclusione della vendita e la rielaborazione conformemente ai contenuti trasmessi. ▪ Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica in una lingua straniera per comunicare con i clienti attraverso diversi canali di vendita conformemente ai contenuti trasmessi. 	Reagiscono e comunicano con sicurezza in un caso sospetto.
Mezzi di apprendimento	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.