

MODULO COM 21 - L'INGLESE PER LA VENDITA NEL (SETTORE) NO FOOD

Settore economico (commissione)	COMMERCIO
Figura/e professionale/i di riferimento	Addetto alle vendite: abbigliamento Addetto alle vendite: altri settori

Titolo della UF (modulo)	L'inglese per la vendita nel (settore) no-food
Durata	32 ore
Prerequisiti d'ingresso	Frequenza modulo di lingua inglese previsto nell'area trasversale

Competenza - (obiettivi generali)

Dialoga in inglese con i clienti usando frasi semplici e la terminologia tecnica del settore no food.

Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Descrive le principali caratteristiche delle merci

Comprende le richieste ordinarie (anche telefoniche) ed eventuali richieste particolari (confezioni, suddivisione della merce, conti separati...)

Consiglia il cliente sul modo di utilizzare/trattare/conservare la merce

Comprende il grado di soddisfazione del cliente e fa fronte ad eventuali reclami

Prepara il conto ed incassa il corrispettivo (converte i prezzi e l'ammontare del conto in sterline inglesi, se richiesto)

Contenuti teorici minimi

Le frasi e le forme di cortesia: salutare, dare il benvenuto, augurare, congedarsi, scusarsi, ringraziare, esprimere pareri, consigliare.

La terminologia del settore no food di riferimento: abbigliamento o altro

La terminologia tecnica del settore no food di riferimento: (etichette, confezioni, imballaggi, caratteristiche delle merci...)

La gestione di un reclamo e la soddisfazione del cliente