Apprendistato professionalizzante

Formazione formale tecnico professionale

AGENZIA DEL LAVORO

Titolo modulo	VENDITA: SODDISFARE I BISOGNI DEL CLIENTE VALORIZZANDO IL PRODOTTO		
Durata - ore	32	**Codice**	COM066
Figura professionale	Addetto alla vendita settore alimentare [112] Addetto alla vendita settore altro [114] Addetto alla vendita settore abbigliamento [113 Macellaio [105]]		
Prerequisiti Formativi	Per le figure [112] e [105]: [COM61] - Gestire il rapporto con il cliente e gestione della cassa Per le figure [113] e [114]: [COM071] - Gestire il rapporto con il cliente e utilizzo della cassa – no food		
Prestazione attesa al termine del modulo	Assistere il cliente utilizzando tecniche adeguate per soddisfare il bisogno espresso e non espresso per una migliore offerta del prodotto sviluppando una propria capacità negoziale		
Contenuti	Tecniche di analisi dei bisogni e loro soddisfazione Etica e comportamenti professionali L'arte di negoziare: dalla nascita delle pulsioni d'acquisto alla psicologia della persuasione per ottimizzare il risultato		
Metodologie didattiche	**Metodologia prevalente**	Simulazione atto vendita	
	Metodologie di prossimità	Lavoro di gruppo in apprendimento	
Modalità di verifica della prestazione attesa	Valutazione, con utilizzo di griglia predisposta e condivisa, dei comportamenti in situazione simulata di vendita		

Area di attività	1.Gestione magazzino 2.Predisposizione dell'area di vendita 4.Gestione dei clienti nell'acquisto 5.Gestione operazione di cassa
Competenza	Organizzare materiali e mezzi per la gestione del magazzino vendita, a partire dalla pianificazione del proprio processo di lavoro Gestire le relazioni con i colleghi ed i fornitori dei prodotti Gestire le relazioni con i clienti per la vendita dei prodotti Effettuare operazioni di cassa prevedendo vari sistemi di pagamento
Abilità	Utilizzare le varie informazioni per la verifica della correttezza della consegna dei prodotti Utilizzare tecniche di gestione dei conflitti nel rapporto con i fornitori del settore vendita Utilizzare tecniche per una comunicazione efficace Proporre soluzioni di prodotti corrispondenti alle richieste del cliente Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto Adottare un comportamento orientato al cliente e al target Controllare la corrispondenza tra le caratteristiche degli articoli proposti e le esigenze (espresse /non espresse) del cliente Applicare tecniche di gestione conflitti con il cliente
Conoscenze	Elementi essenziali per una comunicazione efficace Tecniche di comunicazione: ascolto attivo Modalità di gestione dei reclami: tecniche di problem solving Colloquio di vendita Procedure per resi e sostituzioni