

Tecniche di vendita e allestimento vetrine

Durata: **200 ore**

Ore di laboratorio: **0**

Attestazione finale: **Dichiarazione degli apprendimenti**

Ore in aula: **200**

Tipologia di laboratorio: **nessuno**

Rimborso per studente: **€ 2,5 all'ora**

Obiettivi del corso

Capacità di soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto: dall'accoglienza e orientamento del cliente alla cura di confezioni di articoli da regalo, dalle operazioni di riscossione e di registrazione della vendita alle informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, dalla raccolta di eventuali reclami/lamentele alle procedure per la prevenzione dei furti. Alla fine del corso, si acquisiranno conoscenze sulle modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento, sul funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale, su elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc.), fino alle tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto.

Si sarà inoltre in grado di provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali, alla gestione degli ordini per il magazzino centrale.

Struttura del corso

1. Il processo d'acquisto (40 ore)

I FORNITORI

Cercare tutti i fornitori esistenti

Trovare nuovi fornitori

Esaminare formalmente il migliore

Valutare e confrontare il prezzo offerto

Selezionare oggettivamente una o più proposte.

IL PROCESSO D'ACQUISTO

Fasi del processo d'acquisto: richiesta di offerta, analisi della RdA ed emissione ordine, gestione dell'ordine, solleciti ai fornitori, analisi e valutazione della qualità della fornitura, gestione del pagamento e contenzioso con il fornitore

Documenti e strumenti di supporto alle fasi del processo

3. Tecniche di vendita e assistenza alla clientela (50 ore)

Psicologia della vendita e dei consumi

Il modello di comportamento del consumatore

I fattori che influenzano il comportamento del consumatore

Tipi di comportamento decisionale d'acquisto

Come creare il rapporto con il cliente

Tecniche di vendita

5. Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali (26 ore)

Predisposizione dell'area di vendita

2. Contabilità, strumenti di registrazione e mezzi di pagamento (20 ore)

Gli strumenti di pagamento elettronici

Gli strumenti di vendita

Procedure e modalità con cui lavorare in cassa;

Verifiche e problematiche da affrontare

Conoscenza delle diverse forme di pagamento

Operazioni di apertura e di chiusura di cassa; modalità per il riconoscimento delle banconote vere/false.

4. La comunicazione efficace (20 ore)

Tecniche per rafforzare la comunicazione: tecniche per parlare in pubblico l'impatto, l'ascolto attivo, la tecnica delle domande, il linguaggio positivo orientato alle soluzioni

Tecniche di problem solving e decision making

6. Tecniche di marketing strategico e operativo (44 ore)

Principi di marketing strategico e operativo

Fondamenti di marketing per la vendita

L'utilizzo delle attrezzature di lavoro secondo le norme sulla
Sicurezza: i carrelli e i muletti

Tecniche di marketing per il punto vendita
Il merchandising: Calcolare la redditività dello spazio espositivo; Il
mix dell'assortimento; Il layout delle attrezzature; Il display
merceologico; Il merchandising e la pubblicità.

Prerequisiti

Assolto l'obbligo scolastico o esserne prosciolti

Valutazione Finale

Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una **DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI**. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti