

Piano di formazione «Assistente del commercio al dettaglio CFP»

AA								
Apprendimento autogestito: lavorare con il portfolio personale								
SP	CO a1	CO b1	CO c1	CO d2	CO a2	CO b1	CO c3	
	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3	CO d2	
	CO a3				CO a4		CO d3	
							CO d4	
CI		CI 1			CI 2			
Azienda	Lavori pratici				Lavori pratici			
	LP CO a1 Porgere il benvenuto ai clienti LP CO a1 Accogliere le richieste LP CO a2 Capire i bisogni del cliente LP CO a3 Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento LP CO a3 Stare alla cassa LP CO b1 Occuparsi della ricezione della merce LP CO b1 Elaborare le uscite di merci LP CO b2 Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo LP CO c1 Informarsi in merito alla concorrenza LP CO c1 Formulare argomenti di vendita LP CO c2 Offrire servizi adatti LP CO c2 Trattare e mettere a disposizione i prodotti LP CO d2 Vivere lo spirito del team LP CO d2 Accettare ordini di lavoro LP CO d3 Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento LP CO d3 Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni				LP CO a2 Utilizzare le conoscenze dell'assortimento LP CO a2 Entusiasmare i clienti LP CO a3 Migliorare i colloqui di vendita LP CO a3 Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti LP CO a3 Avviare la conclusione di colloqui di vendita LP CO a4 Rispondere alle domande dei clienti LP CO a4 Trasmettere le richieste dei clienti LP CO b1 Gestire le merci LP CO b3 Utilizzare correttamente cifre e dati LP CO b3 Registrare i dati LP CO c3 Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita LP CO c3 Argomentare in modo sostenibile LP CO d1 Comunicare con sicurezza e in modo cordiale LP CO d1 Comunicare al telefono in maniera conforme LP CO d1 Comunicare oralmente informazioni LP CO d1 Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto LP CO d1 Gestire situazioni d'emergenza LP CO d2 Accettare feedback LP CO d3 Porre obiettivi SMART LP CO d4 Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro LP CO d4 Fissare la priorità di appuntamenti e compiti LP CO d4 Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata			
1° semestre		2° semestre		3° semestre		4° semestre		
		1		1		2		
				1		2		

Leggenda



Analisi personale:
griglia di competenze



Nota relativa all'insegna-
mento professionale in
azienda



Proposta per la suddivisione dei
blocchi (adattabile a seconda del
ramo di formazione e d'esame)
CI 1 1° anno = 6 giorni
CI 2 2° anno = 4 giorni



Conoscenze di base e abilità
nelle competenze operative
menzionate

