

Piano di formazione «Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC – orientamento e»

Apprendimento autogestito: lavorare con il portfolio personale																		
AA	CO a1	CO b1	CO c1	CO d2	CO a2	CO b1	CO c3	CO d1	CO a5	CO b3	CO d5	CO e1						
SP	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3		CO d2	CO a6			CO e2						
	CO a3				CO a4			CO d3				CO e3						
CI	CI 1			CI 2			CI 3											
Azienda	Lavori pratici																	
	<p>LP CO a1 Porgere il benvenuto ai clienti</p> <p>LP CO a1 Accogliere le richieste</p> <p>LP CO a2 Capire i bisogni del cliente</p> <p>LP CO a2 Utilizzare le conoscenze dell'assortimento</p> <p>LP CO a3 Migliorare i colloqui di vendita</p> <p>LP CO a3 Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento</p> <p>LP CO a3 Stare alla cassa</p> <p>LP CO b1 Occuparsi della ricezione della merce</p> <p>LP CO b1 Elaborare le uscite di merci</p> <p>LP CO b2 Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo</p> <p>LP CO c1 Informarsi in merito alla concorrenza</p> <p>LP CO c1 Formulare argomenti di vendita</p> <p>LP CO c2 Offrire servizi adatti</p> <p>LP CO c2 Trattare e mettere a disposizione i prodotti</p> <p>LP CO d2 Vivere lo spirito del team</p> <p>LP CO d2 Accettare ordini di lavoro</p> <p>LP CO d3 Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento</p> <p>LP CO d3 Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni</p>	<p>LP CO a2 Entusiasmare i clienti</p> <p>LP CO a3 Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti</p> <p>LP CO a3 Avviare la conclusione di colloqui di vendita</p> <p>LP CO a4 Rispondere alle domande dei clienti</p> <p>LP CO a4 Trasmettere le richieste dei clienti</p> <p>LP CO b1 Gestire le merci</p> <p>LP CO b3 Registrare i dati</p> <p>LP CO c3 Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita</p> <p>LP CO c3 Argomentare in modo sostenibile</p> <p>LP CO d1 Comunicare con sicurezza e in modo cordiale</p> <p>LP CO d1 Comunicare oralmente informazioni</p> <p>LP CO d1 Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto</p> <p>LP CO d1 Gestire situazioni d'emergenza</p> <p>LP CO d2 Accettare feedback</p> <p>LP CO d3 Porre obiettivi SMART</p> <p>LP CO d4 Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro</p> <p>LP CO d4 Fissare la priorità di appuntamenti e compiti</p> <p>LP CO d4 Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata</p>	<p>LP CO a5 Sviluppare relazioni con i clienti e mantenerle</p> <p>LP CO a5 Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media</p> <p>LP CO a5 Accogliere i feedback dei clienti</p> <p>LP CO a6 Risolvere situazioni complesse nel colloquio con il cliente</p> <p>LP CO b3 Utilizzare correttamente cifre e dati</p> <p>LP CO d5 Assegnare incarichi di lavoro completi</p> <p>LP CO d5 Fornire feedback costruttivi</p> <p>LP CO e1 Svolgere colloqui impegnativi con i clienti</p> <p>LP CO e1 Gestire i reclami</p> <p>LP CO e1 Gestire riparazioni o ritorni</p> <p>LP CO e2 Creare esperienze</p> <p>LP CO e2 Raggiungere i segmenti di clienti sui social media</p> <p>LP CO e3 Conoscere gli eventi per i clienti della propria azienda</p> <p>LP CO e3 Pianificare e svolgere un evento per i clienti o una promozione</p>															
	1° semestre			2° semestre			3° semestre			4° semestre			5° semestre			6° semestre		
	1			1			1			2			2			3		
	1			1			1			2			2			3		

Leggenda

Analisi personale: griglia di competenze



Nota relativa all'insegnamento professionale in azienda



Proposta per la suddivisione dei blocchi (adattabile a seconda del ramo di formazione e d'esame)



Conoscenze di base e abilità nelle competenze operative menzionate



CI 1 1° anno = 6 giorni
 CI 2 2° anno = 4 giorni
 CI 3 3° anno = 4 giorni