

## **CATALOGO DEL SAPERE**

### **1. Denominazione modulo: PROCESSO DI VENDITA**

#### **2. Obiettivi:**

L'allievo/l'allieva:

- preserva la salute e l'ambiente;
- utilizza in modo razionale energia, materiali e tempo;
- stabilisce priorità all'interno dei suoi compiti;
- svolge il lavoro in linea con il processo pianificato per la gestione del negozio;
- sviluppa attitudini, abilità e comportamenti imprenditoriali;
- comunica con i clienti, i fornitori...;
- garantisce la qualità di un lavoro efficace nell'ambito lavorativo in conformità alle norme e agli standard;
- sviluppa qualità personali che gli permettono di lavorare in modo completo e con successo - comunicatività, lavoro di squadra, onestà, diligenza, perseveranza, responsabilità e imprenditorialità;
- sviluppa curiosità e disponibilità all'apprendimento continuo;
- adotta e segue i principi di etica professionale e morale dell'azienda;
- acquisisce concetti, fatti e principi nell'ambito delle attività commerciali;
- classifica la merce e conosce i fattori che influenzano il valore di utilizzo della merce;
- conosce diversi tipi di merci;
- comprende l'importanza della classificazione delle merci e gli obiettivi della standardizzazione;
- controlla il quantitativo e la qualità della merce ricevuta;
- sa come immagazzinare correttamente la merce;
- conosce i metodi per la preparazione della merce per la vendita;
- comprende l'importanza dell'informazione ai clienti;
- fornisce consulenza ai clienti;
- padroneggia il processo di vendita;
- conosce le operazioni di cassa;
- comprende il comportamento dei consumatori e risolve possibili situazioni di contrasto;
- comprende il processo di acquisto e ne prevede le decisioni.

#### **3. Moduli tematici:**

1. Conoscenza delle merci
2. Processo di vendita
3. Psicologia delle vendite

## 1. Modulo tematico: Conoscenza della merce

### Competenze professionali

SIGLA	
POB1	Classificazione dei gruppi di merci e comprensione dei fattori che influenzano il valore d'uso delle merci.
POB2	Differenziazione tra diversi tipi di merci e comprensione delle loro caratteristiche, vantaggi e benefici.
POB3	Comprensione dell'importanza della classificazione delle merci e degli obiettivi della standardizzazione.

### Obiettivi operativi

Obiettivi Informativi	Obiettivi Formativi
<ul style="list-style-type: none"><li>– Classificare i gruppi di merci in base a diversi criteri</li><li>– Analizzare e descrivere i fattori che influenzano il valore d'uso della merce</li><li>– Descrivere i diversi tipi di merce per gruppi di merci</li><li>– Determinare i vantaggi e i benefici di una particolare merce</li><li>– Giustificare la classificazione e la standardizzazione della merce</li><li>– Elenca e descrive i tipi di standard.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– classificare un prodotto in una specifica categoria di merci</li><li>– interpretare e comprendere la documentazione del produttore, le istruzioni tecniche, i marchi di qualità e i marchi di garanzia associati al prodotto</li><li>– compilare un modulo di garanzia</li><li>– spiegare un certificato di conformità del prodotto</li><li>– confrontare le caratteristiche, i vantaggi e gli svantaggi di prodotti simili di diversi produttori</li><li>– confrontare le norme e gli standard applicabili a prodotti simili provenienti da diverse fonti.</li></ul>

## 2. Modulo tematico: Processo di vendita

### Competenze professionali

SIGLA	
PRP1	Padronanza dei processi di consegna e stoccaggio delle merci.
PRP2	Conoscenza dei modi per preparare la merce per la vendita.
PRP3	Padronanza dei processi di informazione e consulenza ai clienti, di vendita di merci e di gestione di cassa.

## Obiettivi operativi

Obiettivi Informativi	Obiettivi Formativi
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Descrive il processo di ricezione della merce in negozio</li> <li>– Identifica i diversi tipi di magazzini e metodi di stoccaggio della merce</li> <li>– Elenca e descrive i diversi tipi di documentazione per la ricezione della merce</li> <li>– Descrive il processo di preparazione della merce per la vendita</li> <li>– Spiega l'importanza dell'informazione e della consulenza ai clienti</li> <li>– Conosce le diverse tecniche di vendita di beni e servizi commerciali</li> <li>– Spiega la vendita di merci in condizioni speciali</li> <li>– Spiega l'importanza della promozione delle vendite e del posizionamento dei prodotti in negozio</li> <li>– Descrive il processo delle operazioni di cassa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prende in consegna la merce in negozio</li> <li>– Svuota, sistema, ordina, classifica e prepara la merce nei magazzini</li> <li>– Compila la documentazione di ricezione della merce (d.d.t., bolla di consegna, bollettino di magazzino, scheda di reclamo...)</li> <li>– Etichetta la merce con i prezzi e si assicura che la merce sia fornita della documentazione necessaria (etichetta, certificato di garanzia, istruzioni tecniche per l'uso, certificato di conformità...)</li> <li>– Ispeziona la merce, integra e rimuove quella non idonea</li> <li>– Posiziona la merce secondo gli standard del merchandising</li> <li>– Informa i clienti sulle condizioni di fornitura, pagamento, servizio e altre condizioni</li> <li>– Fornisce consulenza ai clienti sulle origini della merce, le sue caratteristiche, qualità, scopo e modo d'uso</li> <li>– Crea volantini per la vendita della merce in condizioni speciali</li> <li>– Vende la merce ai clienti</li> <li>– Si occupa della promozione delle vendite</li> <li>– Si occupa della fatturazione della merce, compilazione della documentazione di cassa e gestione del denaro contante e di altri sistemi di pagamento</li> </ul>

## 3. Modulo tematico: Psicologia delle vendite

### Competenze professionali

SIGLA	
PSP1	Conoscenza del comportamento dei consumatori.
PSP2	Analisi del processo di acquisto e previsione delle decisioni di acquisto.
PSP3	Gestione delle situazioni conflittuali

## Obiettivi operativi

Obiettivi Informativi	Obiettivi Formativi
<ul style="list-style-type: none"><li>– riconosce e descrive il comportamento dei consumatori</li><li>– descrive i metodi di ricerca dei consumatori</li><li>– elenca e descrive le motivazioni comportamento di acquisto</li><li>– descrive il processo di acquisto</li><li>– riconosce e descrive l'atteggiamento del venditore nei confronti del cliente, della sua professione e di se stesso</li><li>– elenca e descrive le caratteristiche di un buon venditore</li><li>– spiega le strategie per risolvere i contrasti interpersonali</li><li>– riconosce il comportamento del cliente durante il furto e sa come agire di conseguenza.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– identifica i fattori che influenzano l'acquisto di beni in un caso specifico</li><li>– sa scegliere l'attività di marketing più appropriata in base alla risposta desiderata dai consumatori</li><li>– riconosce le motivazioni nel comportamento di acquisto</li><li>– analizza i fattori del processo di acquisto e ne prevede le decisioni</li><li>– comprende che il successo della vendita dipende dal venditore, dalla sua personalità e dalla sua relazione con il cliente</li><li>– presenta le qualità di un buon venditore</li><li>– simula la risoluzione di situazioni di conflitto</li><li>– attraverso il metodo dei giochi di ruolo, sviluppa una comunicazione interpersonale positiva con vari approcci ai clienti</li></ul>