



CIG: 6341735546 CUP: D56G15000660009

Nell'ambito del progetto **PROMETEO 4.0** finanziato dalla Regione Toscana con il contributo del **Fondo Sociale Europeo**, le agenzie SMILE Toscana, IAL Toscana ed ENFAP Toscana, partner dell'ATI di progetto, informano che sarà attivato il seguente corso:

AP.015.0: COMUNICAZIONE E VENDITA - 16 ore

(Settore: COMMERCIO)

Finalità: l'attività formativa ha l'obiettivo di fornire conoscenze e capacità affinché i corsisti possano soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto

Destinatari: il corso si rivolge a tutti gli utenti degli sportelli **PROMETEO 4.0**: Tutte le lavoratrici/lavoratori non in possesso di un contratto di lavoro a tempo indeterminato. A tutte le lavoratrici/lavoratori che si trovano nelle seguenti situazioni di crisi aziendale: Cassa integrazione ordinaria, straordinaria, in deroga e Contratto di solidarietà; beneficiari di politiche passive collegate a indennità di partecipazione a politiche attive.

Priorità di accesso: Non è prevista alcuna priorità **Requisiti in ingresso:** Adempimento dell'obbligo di istruzione; aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto Se cittadini stranieri essere in possesso di una conoscenza non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue della lingua italiana orale e scritta.

N° Allievi: i corsi potranno essere avviati con un numero minimo di **6 allievi**

CONOSCENZE	1) Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento 2) Elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale 3) Elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc...) 4) Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il Cliente e la mediazione e gestione del conflitto 5) Tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto al fine di applicare modalità e criteri, anche esperienziali, per decodificare i bisogni dei clienti
CAPACITA'	1) Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse 2) Curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali 3) Effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale 4) Monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto

UNITA' FORMATIVE:

UF	CONTENUTI
UF1: COMUNICAZIONE DI VENDITA (8 H)	UF 1: Il processo comunicativo-relazionale. Gli assiomi della comunicazione. La comunicazione di vendita. Tecniche di mediazione e gestione del conflitto.
UF2: CUSTOMER SATISFACTION (4 H)	UF 2: Customer satisfaction e qualità del servizio. La cura del cliente e le strategie di services. Tecniche di recovery e fidelizzazione
UF3: ELEMENTI DI BASE DI CONTABILITA' (2 H)	UF 3: Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento. Elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale. Elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc...) Modelli comunicativi Il linguaggio del corpo Tecniche per rafforzare la comunicazione Processo di vendita Tattiche negoziali. Miglioramento dei rapporti con il cliente Conclusioni della vendita: tecniche operative. Autoanalisi.

Prove per le verifiche apprendimento: Prova pratica. Il dispositivo di valutazione degli apprendimenti verrà condiviso tra docenti incaricati degli insegnamenti e da un esperto di valutazione degli apprendimenti e certificazione delle competenze.

Attestazione rilasciata: verrà rilasciata la Dichiarazione degli apprendimenti.

Sedi del corso: sulla provincia di Massa-Carrara e sarà comunicato agli iscritti all'avvio del corso.

Sedi sportelli PROMETEO 4.0: **CARRARA** : Viale XX Settembre, LUN. 15,00/18,00 MERC. 15,00/18,00 VEN. 9,00/12,00 **MASSA:** via Roma, 36/38 - 54033 LUN. 9,00/12,00 MERC. 15,00/18,00 GIOV. 9,00/12,00 **MASSA:** Via Del Patriota 12 MART. 9,00/12,00 GIOV.9,00/12,00 VEN.15,00/18,00 **CARRARA** : Via Ceci 11 MART. 15,00/18,00 GIOV. 15,00/18,00 VEN. 10,00/13,00

Contatti : orientam.sport.ms1@smiletoscana.it – orientamento.ms@enfap-toscana.org - m.lavecchia@ialtoscana.it

- Tel. 0585/848306 – 0585/41722 – 055/7327600

www.prometeo4-0.regione.toscana.it/corsi-attivi/

Periodo di svolgimento: i corsi potranno essere attivati anche in più edizioni tra Marzo 2018 e Dicembre 2018 in ragione del numero di iscritti

Scadenza iscrizioni: 30 Maggio 2018

Modalità di iscrizione: le domande di iscrizione debitamente compilate e sottoscritte - copia di un documento di identità in corso di validità, possono essere consegnate presso gli sportelli **PROMETEO 4.0** della provincia di svolgimento del corso.

IL CORSO, FINANZIATO DALLA REGIONE TOSCANA CON IL CONTRIBUTO DEL FONDO SOCIALE EUROPEO E' COMPLETAMENTE GRATUITO - LA FREQUENZA E' OBBLIGATORIA