

Programma GOL CATALOGO DINAMICO DELL'OFFERTA FORMATIVA - SMART JOB ACADEMY

ID percorso formativo: **1074**
ID Agenzia formativa: **289**
Denominazione Agenzia formativa: **Smart Job Academy S.r.l.**
Comune sede formativa: **CASERTA**
Indirizzo sede formativa: **Via Lamberti 7**
Indirizzo mail Agenzia formativa: direzione@smartjobacademy.it
Recapito telefonico Agenzia formativa: **0823 1710575**
Sito internet: www.smartjobacademy.it

Tipologia Percorso: **Percorso Lungo**

Settore Economico Professionale: **12 - Servizi di distribuzione commerciale**

Descrizione Esigenze:

L'analisi dei fabbisogni condotta da Smart Job Academy S.r.l. su report messi a disposizione dalla Regione Campania nell'ambito del programma GOL, evidenzia una esigenza di formazione breve nel settore SEP 12 "Servizi di distribuzione commerciale". In particolare, anche in seguito all'interlocuzione con le aziende partner le quali esprimono la necessità di conoscenze/abilità nelle operazioni di assistenza al cliente, conoscenza e vendita di prodotti. Si ritiene opportuno riqualificare le competenze dei potenziali beneficiari in riferimento alla "UC Assistenza al cliente e vendita di prodotti commerciali e non". A fine percorso i beneficiari avranno acquisito le seguenti abilità:

1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami
2. Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
3. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente
4. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente
5. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni
6. Illustrare i servizi connessi alla vendita
7. Sorvegliare gli spazi espositivi, monitorando i comportamenti della clientela ed adottando le procedure previste per la prevenzione dei furti
8. Consegnare la merce ai clienti nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione dei prodotti alimentari
9. Assistere il cliente illustrando caratteristiche, prezzi e condizioni di acquisto del prodotto in vendita.

L'attività teorica, di esercitazione pratica e di stage approfondirà i seguenti contenuti/conoscenze:

1. Normativa in materia di tutela dei consumatori
2. Tecniche di comunicazione efficace
3. Strategie commerciali e di marketing
4. Tecniche e psicologie di vendita
5. Tecniche di vendita assistita ed attiva
6. Elementi di customer satisfaction
7. Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari
8. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
9. Le esigenze espresse si completano con quelle concernenti la condivisione di informazioni sulle lavorazioni effettuate e/o da effettuare attraverso le tecnologie digitali, con il fine di raggiungere il risultato atteso "cliente efficacemente assistito durante le attività di vendita e post vendita".

Denominazione Percorso: **Operatore alle casse**

Livello EFQ: **3**

Argomenti trattati: **Unità di competenza previste dal RRTQ e competenze digitali di base**

Durata massima complessiva: **250**

Possibilità formazione a distanza: **SI**

AziendaStage01: -

AziendaStage02: -

AziendaStage03: -