

Formazione upskilling (RRSP) mirata al profilo Operatore alla vendita



CONTENUTO DEL CORSO

L'Operatore alla vendita si occupa dell'assistenza al cliente nell'acquisto di prodotti non food nell'ambito di un punto vendita. Fornisce informazioni e consulenza sui prodotti e propone servizi e prodotti aggiuntivi – complementari. Appronta inoltre la merce, allestisce e riordina gli spazi espositivi e registra le merci in uscita in coerenza con le logiche di servizio.

Principali argomenti: Organizzazione aziendale e cultura d'impresa; Elementi di tecnica commerciale; Elementi di Merceologia; Elementi di organizzazione delle vendite; Elementi di gestione del magazzino; Effettuare incassi e registrazioni dei pagamenti; Procedure e tecniche di pulizia e riordino; Vendita digitale, introduzione all'e-commerce.

Durata corso

40 ore

Modalità

Aula interattiva

Data inizio

15/04/2024

N. massimo corsisti

15

Attività e moduli

- Incontro domanda offerta di lavoro
- Formazione per l'aggiornamento professionale "upskilling"
- Accompagnamento al lavoro

Modalità di erogazione

Le attività si svolgono in presenza

Indennità / borsa di studio

Euro 3,5/ora per le ore frequentate in presenza

Attestato / qualifica Attestazione di messa in trasparenza dei risultati di apprendimento

Sede di svolgimento Consulman srl presso Istituto di Cultura Italo-tedesco Via dei Borromeo, 16 – 35137 Padova

Formazione upskilling (RRSP) mirata al profilo Operatore alla vendita

SETTORE ATTIVITÀ

- 47.11.10 – IPERMERCATI
- 47.19.10 – GRANDI MAGAZZINI
- 47.19.90 – EMPORI ED ALTRI NEGOZI NON SPECIALIZZATI DI VARI PRODOTTI NON ALIMENTARI

PROFESSIONI CORRELATE

- 5.1.2.3.0.0 – ADDETTI AD ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE DELLE VENDITE
- 5.1.3.4.0.0 – ADDETTI ALL'INFORMAZIONE E ALL'ASSISTENZA DEI CLIENTI
- 5.1.2.2.0.0 – COMMESSI DELLE VENDITE AL MINUTO

PROFILI REPERTORIO REGIONALE STANDARD PROFESSIONALI

OPERATORE ALLA VENDITA

L'Operatore alla vendita si occupa dell'assistenza al cliente nell'acquisto di prodotti non food nell'ambito di un punto vendita. Fornisce informazioni e consulenza sui prodotti e propone servizi e prodotti aggiuntivi – complementari. Appronta inoltre la merce, allestisce e riordina gli spazi espositivi e registra le merci in uscita in coerenza con le logiche di servizio.

SEP 24: Servizi di distribuzione commerciale

COMPETENZA

CURARE LA VENDITA E L'ASSISTENZA AI CLIENTI

CONOSCENZE

- Principali componenti del servizio nelle strutture di vendita
- Elementi identificativi e caratteristiche merceologiche dei prodotti del settore merceologico di riferimento
- Tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con il cliente
- Tecniche di vendita assistita e attiva
- Procedure per l'elaborazione di preventivi
- Procedure per la gestione degli ordini
- Modelli e tecniche di customer care e di fidelizzazione del cliente
- Tecniche e strumenti digitali a supporto della promozione e della vendita (e commerce, social network, app, ...)

ABILITÀ

- Adottare tecniche e stili di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente
- Comprendere ed interpretare le esigenze del cliente consigliandolo, orientandone l'acquisto e rilevandone la soddisfazione
- Illustrare i prodotti, fornendo informazioni utili alla loro

valorizzazione e consulenze tecniche rispetto al loro utilizzo

- Utilizzare tecniche e strumenti digitali a supporto delle vendite e della relazione con il cliente
- Promuovere la vendita di prodotti aggiuntivi /complementari
- Rilevare e monitorare vendite e richieste della clientela, individuando le informazioni utili alla gestione degli approvvigionamenti
- Monitorare il comportamento della clientela nell'ambito del punto vendita
- Promuovere ed attivare servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, consegne, finanziamenti, ...)

ATTIVITÀ

ADA.12.01.06 – Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata

- Fornitura al cliente di informazioni sui prodotti (collocazione, prezzi, caratteristiche, condizioni di acquisto, ecc.)
- ADA.12.01.11 – Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
- Fornitura al cliente di suggerimenti su prodotti/articoli che meglio rispondono alle sue esigenze, in funzione delle capacità di spesa e dei bisogni
- Sorveglianza sul comportamento della clientela (controllo su sottrazioni di merce)
- Monitoraggio sulle esigenze dei consumatori e comunicazione al capo reparto/esercente
- Illustrazione dei servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, finanziamenti, consegne, ecc.)
- Erogazione di informazioni tecniche sulle caratteristiche dei prodotti
- Promozione di ulteriori vendite di prodotti aggiuntivi o complementari

PER PARTECIPARE

Modalità di adesione Per aderire è necessario essere in possesso del Patto di Servizio e relativo Assegno GOL rilasciato dal Centro per l'impiego – Percorso 2 "Aggiornamento (Upskilling)"

Documentazione necessaria Diploma di scuola media inferiore

CONTATTI

Francesca Chirco Coordinatore didattico
email: f.chirco@consulman.it – telefono: 0113081711
