

<b>Titolo:</b> La gestione del processo di vendita - dall'assistenza al cliente alle operazioni al registratore di cassa	<b>Codice</b> <b>UF 2.CM</b> <b>60 ore a calendario</b>
<b>UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ)</b> <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
<b>Denominazione area professionale</b> Marketing e Vendite	
<b>Denominazione qualifica di riferimento</b> Operatore del punto vendita	
<b>Unità di competenza di riferimento</b> UC3 Vendita e assistenza clienti UC4 Registrazione vendite	
<b>Capacità:</b> <i>Essere in grado di:</i> 3.1 comprendere ed interpretare le esigenze del cliente 3.2 selezionare le informazioni appropriate e rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto 3.3 adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente 3.4 rilevare il grado di soddisfazione del cliente  4.1 utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa 4.2 individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi 4.3 applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento 4.4 valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi	
<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di vendita assistita ed attiva</li> <li>• Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non.</li> <li>• Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc.</li> <li>• Principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie</li> <li>• Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc.</li> <li>• Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture di vendita</li> </ul>	
<b>Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento?</b> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No  Requisiti in ingresso: Nessuno	

**Risultato atteso:**

Gestire autonomamente il processo di vendita nell'assistenza al cliente e nella registrazione delle operazioni di vendita

**Contenuti:**

- Strategie di relazione con il cliente
- La complementarità degli assortimenti
- Tipologie di interlocutori
- Principi di fidelizzazione del cliente
- Soddisfazione del cliente
- Criteri e fattori che intervengono nelle scelte d'acquisto
- Fasi del colloquio di vendita
- Errori del venditore e reazioni del cliente
- Obiezioni e richieste del cliente
- Caratteristiche della comunicazione telefonica
- Strategie di promozione dei prodotti al telefono
- Il reclamo nell'ottica commerciale della fidelizzazione
- Normativa sul reso della merce
  
- Elementi di legislazione tributaria e fiscale (lo scontrino, la fattura accompagnatoria, la gestione del reso)
- Procedure di pagamento (gestione del contante: il fondo cassa, POS, carta di credito, assegni)
- Funzionamento del registratore di cassa
- La registrazione manuale
- Il lettore ottico e la registrazione automatica
- Le operazioni di sconto
- Le procedure di apertura e di chiusura
- Cenni alle tipologie di politiche promozionali (prodotti in offerta, campagne promozionali, fidelity card)
- Sicurezza sul lavoro

**Metodologie e modalità formative:**

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro .....

**Metodologie e strumenti di Valutazione:**

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- Altro: analisi caso aziendale

**Durata:**

60 ore