

Addetto alle vendite

Codice 2023_GOL2B.88

Partecipante ideale:

Persona propensa alle relazioni con gli altri, propensa alla gestione dei clienti e al dialogo. Persona aperta ai rapporti interpersonali e aperta alle attività di vendita. Persona che vuole apprendere anche competenze digitali e di marketing e di vendita online.

Durata:

160 ore di aula e laboratorio, con aggiunta di 15 ore per il supporto di gruppo.

Sede di svolgimento:

Il corso si terrà a Trento in Via Matteotti 75, presso una delle aule messe a disposizione dall'ente formativo.

L'Ente formativo si offre anche per Mezzolombardo.

Orario:

Il corso ha una durata indicativa di 8 settimane dal suo avvio, con 4 ore di lezione circa al giorno dal lunedì al venerdì. L'orario è in via di definizione in base alla disponibilità d'aula e può subire variazioni.

Moduli:

Titolo modulo	Tipologia	Durata	Certificazione	Contenuti
Sicurezza sui luoghi di lavoro-generale e rischio basso	Aula	8	Attestato sicurezza rischio basso	Concetto di rischio e di danno. Concetto di prevenzione e di protezione. Organizzazione della prevenzione aziendale. Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali. Organi di vigilanza, controllo e assistenza.
Norme e procedure igieniche: HACCP	Aula	8	Attestato Sicurezza Alimentare - Haccp	Igiene degli alimenti; normative ed etichettatura; deterioramento dei cibi; uso delle alte temperature; igiene personale; contaminazione e condizioni igieniche di alcune categorie di alimenti; malattie alimentari; sanificazione.
Tecniche di vendita avanzate	Aula	24	Attestato di partecipazione	Il processo d'acquisto, le fasi: accoglienza; inizio trattativa di vendita, sviluppo trattativa di vendita, conclusione trattativa di vendita, congedo. Il cliente: tipologie a confronto. La gestione della trattativa e delle obiezioni, come gestire i reclami e i resi. Il ruolo della comunicazione efficace per l'addetto alla vendita.
Le operazioni di cassa: i diversi metodi di pagamento	Aula	8	Attestato di partecipazione	Le operazioni di incasso e relative apparecchiature. Gestione dei documenti contabili ricevuti e in emissione. Il confezionamento dei prodotti in uscita. Modalità di rilevazioni contabili elementari.
Customer orientation e customer care	Aula	12	Attestato di partecipazione	Principi di customer care e fidelizzazione dei clienti. Il trattamento dei reclami secondo il sistema qualità. Le obiezioni pretesto e le obiezioni reali. Gestire le barriere di chiusura: imparare a stabilire quando è il momento giusto per concludere una trattativa. La gestione dei clienti: l'ascolto "attivo" per capire le esigenze del cliente. La gestione verbale dei conflitti: ricondurre la lamentela da momento aggressivo a modalità costruttiva di recupero di immagine aziendale.

Allestire e rifornire il punto vendita	Aula	24	Attestato di partecipazione	Le tipologie di punti vendita. Il contesto di vendita: conoscere l'ambiente ed imparare a muoversi al suo interno; allestimento degli spazi espositivi nel punto vendita; tipologie di layout espositivi; criteri e tecniche di esposizione di prodotti; tecniche di composizione dell'assortimento.
La gestione informatizzata del punto vendita: dalla gestione della cassa alla gestione informatizzata dei report	Aula	30	Attestato di partecipazione	I dati di gestione del punto vendita: importanza per la gestione aziendale. La raccolta e condivisione dei dati di gestione del punto vendita. Creare e formattare un foglio di calcolo elettronico. Gestione elenchi: ordinare i dati in base al contenuto, filtrare i dati in base al contenuto, utilizzare le funzioni base del foglio di calcolo. Panoramica sui grafici e creazione da una tabella Pivot. Condivisione, protezione e stampa; collegare i fogli di calcolo e i dati in essi contenuti; produrre tabelle e grafici per report di qualità. Gestire un foglio elettronico preimpostato: cosa non fare.
La gestione delle vendite online	Aula	14	Attestato di partecipazione	Elementi digital marketing. Strumenti disponibili per commercializzare prodotti e servizi tramite Internet. Gli strumenti disponibili, le modalità operative e le tecniche di sviluppo. Analisi di siti aziendali che già operano con strumenti di commercio elettronico.
La gestione dei rifiuti nei punti vendita	Aula	8	Attestato di partecipazione	Nozione di rifiuto e sua applicazione pratica. Classificazione e classificazione dei rifiuti. La gerarchia nella gestione dei rifiuti. Prevenzione, riutilizzo e recupero. Smaltimento come fase residuale. L'attribuzione dei Codici CER. La gestione dei rifiuti all'interno del punto vendita.
Team coaching: sviluppo competenze relazionali	Aula	8	Attestato di partecipazione	Comunicazione verbale – non verbale –para verbale e i modelli della comunicazione. Le competenze comunicative. Intenzionalità e intenzione comunicativa. Discomunicazione e comunicazione patologica. La comunicazione come strumento quotidiano di lavoro. Il metodo di lavoro in team: obiettivi, regole e ruoli. Organizzare il proprio lavoro: gestione efficace del tempo. Tecniche di gestione costruttiva del conflitto.
Inglese per addetti alle vendite	Aula	16	Attestato di partecipazione	Inglese commerciale, rapporto con la clientela, conversazione e-mail.
Soft skill: Team working e gestione dello stress	Azione di supporto di gruppo	15		Rafforzamento delle soft skill quali la gestione dello stress e il lavoro di squadra.