



UNIONE EUROPEA



REGIONE DEL VENETO

# ASSEGNO PER IL LAVORO

DIAMO VALORE ALLE TUE SCELTE

CORSO ASSEGNO PER IL LAVORO

## AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE DI VENDITA E DI GESTIONE DELLA CASSA

### AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il corso si propone di colmare il gap formativo di coloro che intendono inserirsi nuovamente nel mondo del lavoro aggiornando le proprie competenze nell'ambito delle vendite al dettaglio.

L'obiettivo del corso è quello di aggiornare le capacità nella gestione delle operazioni di vendita e nella gestione di un punto commerciale. Il partecipante, al termine della formazione, vedrà migliorate le proprie competenze relazionali al fine di offrire una consulenza mirata alle esigenze del cliente. Sarà in grado di allestire e riordinare lo spazio espositivo per migliorare la vendibilità del prodotto e registrare le merci in entrata e in uscita dal punto vendita.

Consci dell'importanza di essere sempre al passo con le nuove caratteristiche organizzative della struttura commerciale, il corso vuole essere in linea con le richieste odierne nel settore della vendita.

All'interno della formazione saranno presenti unità formative di assistenza e ricevimento della clientela, allestimento della merce con tecniche di visual marketing, gestione della merce del magazzino e gestione delle operazioni di cassa.

Il corso, ad oggi proposto in FAD (Formazione a Distanza), avrà la durata di 80 ore e sarà composto da lezioni teoriche completate da esercitazioni pratiche.

Al termine del corso, al superamento del 70% di frequenza delle ore previste, verrà rilasciato un attestato di partecipazione e acquisizione delle competenze.

#### Argomenti:

##### 40 ore – Assistenza al cliente e allestimento del punto vendita:

- Tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con il cliente: comunicazione verbale e non verbale, gestione del feedback del cliente, entrare in empatia,
- Conoscere le emozioni e gestirle: lo stress e situazioni ad alto contenuto emozionale, gli aspetti emozionali nel negoziato di posizione,
- Gestione del conflitto: la gestione dei clienti "difficili" e le tecniche di gestione del reclamo,
- Tecniche di problem solving,
- Tecniche di vendita assistita e attiva,
- Modelli e tecniche di customer care e di fidelizzazione del cliente,
- Promozione di prodotti e servizi aggiuntivi o complementari alle esigenze del cliente,
- Promozione della merce attraverso l'immagine del negozio,
- Modelli e tecniche di scaffaling,
- Caratteristiche organizzative della struttura commerciale: punti vendita, aree e reparti,
- Principi e tecniche per la gestione dello spazio del punto vendita e per la promozione dei prodotti.

##### 20 ore – Realizzare il ricevimento e lo stoccaggio merci e la registrazione delle vendite:

- Compilazione della documentazione necessaria relativa al ricevimento della merce e al movimento in magazzino,
- Riconoscere e utilizzare i documenti del magazzino (DDT, ordine di materiale, fatture, inventario)
- Controllare il flusso in entrata e in uscita, controllare le scorte della merce.
- Procedure di verifica della conformità delle merci,
- Sistemi e strumenti per la prezzatura dei prodotti

##### 20 ore – Registrazione delle vendite

- Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, dispositivi per la gestione dei sistemi di pagamento elettronici,
- Principali sistemi di pagamento e gestione delle transizioni monetarie,
- Procedura di registrazione contabile,
- Procedura per l'emissione di scontrini, ricevute, fatture,
- Procedure per l'elaborazione di preventivi.

Per informazioni: ANNA TACCHETTO - [politicheattive@adattaformazione.it](mailto:politicheattive@adattaformazione.it) - tel. 049 7387356

ASSEGNO PER IL LAVORO DGR N. 396 DEL 02/04/2019



ADATTA S.r.l. - Via Savelli, 24 – 35129 Padova - Tel. 049 7387356

E-mail: [formazione@adattaformazione.it](mailto:formazione@adattaformazione.it) – Web: [www.adattaformazione.it](http://www.adattaformazione.it) – P.I.: 04332880287

