

## **Sezione 3 – Pianificazione vendite e gestione efficace del cliente**

### **Durata (in ore)**

200

### **Ore in aula**

200

### **Ore in laboratorio**

0

### **Tipologia laboratorio**

### **Figura di riferimento**

380 - Tecnico delle attività di vendita.

### **Struttura del percorso e contenuti formativi**

#### **1.PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI DI VENDITA (70 ore)**

- Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati
- Elementi base di marketing operativo: attività promozionali e pubblicitarie
- Elementi di diritto commerciale e di legislazione tributaria
- Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro
- Strutture organizzative, ruoli e processi dell'area commerciale delle aziende
- Tecniche di esposizione del prodotto (display) e di organizzazione della superficie di vendita (layout)
- Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto

#### **2.GESTIONE DEL CONTATTO CON IL CLIENTE (70 ore)**

- Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati
- Elementi base di marketing operativo: attività promozionali e pubblicitarie
- Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro
- Modulistica aziendale e software applicativi in uso per la predisposizione dei documenti amministrativi e di reporting
- Tecniche di esposizione del prodotto (display) e di organizzazione della superficie di vendita (layout)
- Tecniche di vendita, di comunicazione, di gestione dei colloqui e di argomentazione persuasiva
- Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto

#### **3.GESTIONE DELLA TRATTATIVA COMMERCIALE (60 ore)**

- Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati
- Elementi di diritto commerciale e di legislazione tributaria per definire i termini contrattuali della vendita
- Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di vendita, di comunicazione, di gestione dei colloqui e di argomentazione persuasiva

### **Attestazione finale**

Dichiarazione degli apprendimenti

### **Modalità valutazione finale degli apprendimenti**

In esito alla formazione della Sezione 3 del Catalogo, che prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel repertorio delle figure professionali della Regione Puglia, l'attestazione finale sarà una dichiarazione degli apprendimenti. Essa viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione

del percorso formativo ed il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso. Il processo di dichiarazione degli apprendimenti, richiede che i percorsi formativi prevedano i seguenti elementi:

- Definizione di un dispositivo operativo di valutazione, ovvero le metodologie e modalità di valutazione per ciascuna Unità Formativa prevista nel percorso formativo;
- Coerenza e la correttezza metodologica dello svolgimento delle prove intermedie previste;
- Rilascio di eventuale 'dichiarazione degli apprendimenti' con l'indicazione delle Unità Formative frequentate con successo per l'acquisizione di specifiche singole conoscenze e capacità relative alle competenze tecnico professionali previste nella figura professionale di riferimento (individuate nelle singole Unità di Competenza/Area di Attività).

La progettazione di tale prove sarà articolata per le singole unità formative identificate nel percorso.

Ciascuna unità Formativa prevedrà quindi una prova di valutazione degli apprendimenti in termini di conoscenze e capacità (relative a competenze tecnico professionali).

La dichiarazione degli apprendimenti è un'attestazione rilasciata nel caso in cui avvenga il superamento delle prove di valutazione degli apprendimenti relative ad almeno una singola unità formativa prevista nel percorso.

### **Fabbisogno occupazionale**

Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali, dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro. A parte poche eccezioni, l'esercizio di queste attività implica frequenti viaggi e spostamenti geografici, anche all'estero, da cui consegue la necessità di condurre l'automobile, organizzare spostamenti aerei e di padroneggiare fluentemente la lingua del paese di destinazione.