
Programme di corso interaziendale 3 / Ramo: Gioielli - pietre preziose - orologi
Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Condizioni generali

Durate del corso	4 giorni
Date del corso	5. semestre → Secondo l'invito (lunedì – venerdì con pernottamento)
Sede o orari del corso	ABZ Neuhuspark Grosshöchstetten, Bernstrasse 24, 3506 Grosshöchstetten, +41 31 712 01 53 Camera: Come indicato dall'istruttore del corso Orari delle lezioni: Mattina: 08h00 – 12h00 / Pomeriggio: 13h30 – 17h30 Pranzo e cena: 12h00 / 18h15 Pause: Secondo le istruzioni

Obiettivi di apprendimento

- Determinare le esigenze dei clienti
- Realizzare vendite di successo
- Costruire una discussione costruttiva
- Progettare e realizzare il layout di uno spazio
- Progettare e gestire un evento

Ordine di preparazione

- Argomentazione in una riunione di vendita (gioco di ruolo, registrazione)
- Inserire e realizzare l'arredamento d'interni
- Fidelizzare il cliente

Ordine di post-elaborazione

- Ripetizione CI 3

Prova di competenza

- Prova scritta di conoscenza professionale di tutti i temi CI 1A - 3 (conta per il 40%)
- Presentazione (conta per il 40%):
 - Opzione 1: Pianificazione di un evento (30 minuti, scritto)
 - Opzione 2: Analisi di un colloquio con un cliente esigente (30 minuti, scritto)
- Valutazione delle competenze metodologiche, personali e sociali (conta per il 20%)

Obiettivi di valutazione CI	Argomenti / Contenuti	Obiettivi di valutazione operativi
Situazione professionale 1 : Scambio/reclamo (evidenziando i vantaggi per il cliente)		
<p>Per il momento tutti i consulenti sono occupati. Arriva un secondo cliente che sembra molto impaziente. Dopo una breve attesa , siete liberi di servirlo. Emozionato e leggermente arrabbiato, vi dice che vuole restituire il costoso orologio/gioiello che ha ricevuto in regalo.</p>		
6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.7	<ul style="list-style-type: none"> – Determinare i vantaggi per il cliente – Discorsi impegnativi con i clienti – Costruire una discussione costruttiva 	e1.bt1 – e1.bt6
Situazione professionale 2.1 e 2.2 : Tecniche di colloquio e psicologia delle vendite		
<p>Una cliente fedele non riesce a trovare ciò che desidera nel vostro assortimento.</p> <p>Una cliente chiede informazioni su un articolo (orologio/gioiello o gamma supplementare) con l'intenzione di acquistarlo. Tuttavia, il suo desiderio è specifico e insolito. Durante una riunione di vendita, cercate di capire cosa vuole il cliente e rispondete mettendovi nei suoi panni.</p>		
1.8, 6.5, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5	<ul style="list-style-type: none"> – Conoscenza della gamma – Capacità di osservazione – Capacità di comunicazione – Struttura e conclusione del colloquio – Reclami – Creare una relazione con il cliente 	e1.bt1 – e1.bt2

Situazione professionale 3 : Il mondo degli orologi e dei gioielli

È necessario creare un'area tematica nel negozio.

Può trattarsi di una vetrina o di un angolo dedicato a un evento temporaneo (primavera, Pasqua, sport, natura, ecc.).

8.1, 8.2, 8.3, 8.4	<ul style="list-style-type: none"> – Obiettivi – Idee e possibilità – Scelta del tema – Pianificazione dello spazio – Fidelizzare i clienti – I social media 	e2.bt1 – e2.bt5
--------------------	--	-----------------

Situazione professionale 4: Eventi

Il vostro negozio ha in programma di organizzare un evento importante per i propri clienti, ad esempio la presentazione di nuovi orologi/gioielli, la giornata delle fedi, l'aperitivo di Natale, ecc..

5.4, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6	<ul style="list-style-type: none"> – Definire l'obiettivo – Clienti target – Tema – Budget – Organizzazione (luogo, data, ecc.) – Attuazione – Valutazione 	e3.bt1 – e3.bt5
--------------------------------------	---	-----------------