DA: **Allegato 3**

Deliberazione n.960 dell’11 giugno 2021

 **Provincia Autonoma di Trento**

**SEZIONE SPECIFICA**

**DEL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE DI IeFP (SUCCESSIVO AL CONESGUIMENTO DELLA QUALIFICA) DI**

|  |
| --- |
| TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE |

**Area Matematica e scientifica**

**Area Tecnico professionale**

**AREA MATEMATICA E SCIENTIFICA**

**4° ANNO**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE**Rappresentare la realtà e risolvere situazioni problematiche di vita e del proprio settore professionale avvalendosi degli strumenti matematici fondamentali e sulla base di modelli e metodologie scientifiche Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionaliValutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell’ambiente e delle diverse identità culturali Operare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell’ambiente e nell’ottica della sostenibilità |

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Cogliere le opportunità tecnologiche e tecniche per la tutela e la valorizzazione dell'ambiente e del territorio
* Utilizzare il linguaggio scientifico
* Trattare e smaltire i rifiuti in base all’origine, alla pericolosità e alle caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche
* Associare ai fenomeni osservati principi, concetti e teorie scientifiche
* Individuare cause, conseguenze e avanzare soluzioni in relazione ai diversi fenomeni osservati
* Inferire la struttura e la proprietà di materiali/prodotti utilizzati attraverso l’interazione diretta e l’analisi strumentale
* Rappresentare e descrivere i fenomeni e/o i risultati ottenuti da un’osservazione
* Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale
* Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali
* Interagire e collaborare in modo autonomo attraverso le tecnologie digitali
* Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali
* Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)
 | * Elementi della normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore
* Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti
* Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti
* Cittadinanza attiva e sviluppo sostenibile: approccio ecologico e deontologico
* Elementi fondamentali e significato di ecosistema e sviluppo sostenibile
* Principali inquinanti presenti nell’ambiente e loro origine
* Scienza, tecnologie e tecniche, sviluppo equilibrato e compatibile: ruolo e impatto delle principali innovazioni scientifiche sulla vita sociale e dei singoli
* Ampliamenti e approfondimenti delle caratteristiche/specifiche tecniche, dell’utilizzo, impiego e manutenzione relativo alle categorie merceologiche
* Principali innovazioni scientifiche e tecnologiche del settore professionale relativo ai prodotti merceologici
* Normative su sicurezza e qualità relative ai prodotti merceologici
* Linguaggio tecnico scientifico per analizzare e descrivere le componenti e proprietà dei prodotti merceologici
* Matematica finanziaria: regimi di capitalizzazione, costituzione di un capitale e rimborso di un prestito
* Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione
* Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici
* Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud
 |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area matematica e scientifica comune a tutti i percorsi

**AREA TECNICO PROFESSIONALE**

**4° ANNO**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE**Operare nel proprio ambito professionale in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé e per gli altriOperare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell’ambiente e nell’ottica della sostenibilitàCollaborare alla realizzazione e integrazione del piano commerciale in raccordo con le politiche di acquisto/vendita, gli obiettivi economici aziendali e i vincoli di mercatoConcorrere alla pianificazione delle attività nel reparto/negozio in merito a ordinativi, assortimenti, strategia espositiva, organizzazione degli spazi e allestimenti continuativi e promozionali.Collaborare alla progettazione e alla realizzazione di strategie di comunicazione del punto vendita con strumenti digitali e analogiciCollaborare alla gestione degli acquisti di reparti ad alta rotazioneCollaborare alla progettazione e alla realizzazione dell'allestimento dello spazio espositivo continuativo e promozionale in base a dati di vendita, azioni promozionali, input aziendali e accordi commerciali Curare la vendita diretta consigliando il cliente in base a stili, tendenze e principi di funzionalità del prodotto, gestendo eventuali reclami Orientare gli acquisti della clientela in base a dati di vendita, input aziendali e accordi commercialiUtilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionaliValutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell’ambiente e delle diverse identità culturali  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Organizzare il proprio lavoro
* Rispettare i tempi di lavoro
* Scegliere e predisporre strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro
* Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
* Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore
* Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti
* Accompagnare il cliente durante tutte le fasi di acquisto, fino al raggiungimento della soddisfazione delle esigenze.
* Affrontare le situazioni critiche con il cliente.
* Aggiornare i materiali promozionali e informativi.
* Analizzare i dati provenienti dalle visualizzazioni di inserzioni, siti web e newsletter.
* Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto.
* Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita.
* Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi.
* Applicare i principi di rotazione delle vendite.
* Applicare i protocolli aziendali previsti per la gestione e soluzione dei reclami.
* Applicare metodi di promozione dell’immagine del punto vendita.
* Applicare tecniche di analisi dei costi, delle tendenze di mercato e della concorrenza.
* Applicare tecniche di cross selling.
* Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali.
* Applicare tecniche per l’elaborazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target ed esigenze della clientela.
* Assestare il planogramma rispetto alle esigenze dell’assortimento e del punto vendita. - Costruire il display di vendita in base alla rotazione delle referenze, alla loro tipologia e al planogramma dato.
* Calcolare i margini di vendita.
* Condurre la trattativa operativa con i fornitori.
* Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e al target.
* Controllare la correttezza della merce arrivata rispetto a quella ordinata.
* Curare la comunicazione web-social.
* Effettuare un inventario.
* Evadere pratiche relative a non conformità, garanzie sul prodotto e diritti di recesso.
* Gestire in maniera efficace i contatti con la clientela e aggiornare la disponibilità dei prodotti on-line.
* Gestire resi di merce.
* Identificare le necessità di approvvigionamento dei prodotti in assortimento.
* Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti.
* Incrociare e stratificare dati di vendita con altri dati quali magazzino, target clienti, promozioni.
* Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni.
* Leggere un catalogo.
* Leggere un listino.
* Monitorare la rotazione delle scorte.
* Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere.
* Predisporre prospetti del venduto e dell’invenduto.
* Predisporre un contratto di fornitura.
* Predisporre una vetrina.
* Rilevare il grado di soddisfazione del cliente.
* Stimare previsioni di acquisto in base agli storici di acquisto/vendita e alle giacenze.
* Stimare previsioni di vendita e verificare l’andamento delle vendite.
* Stimare previsioni di vendita in base agli storici di vendita, alle stagionalità e ai target.
* Stratificare i dati di vendita rispetto a diversi parametri.
* Utilizzare progetti multicanale per promuovere la propria azienda e la propria attività/servizio.
* Utilizzare software dedicati alla progettazione di spazi espositivi e vetrine.
* Utilizzare un planning ordini.
* Verificare la funzionalità e l’efficacia degli spazi di vendita.
* Verificare la modalità di gestione della trattativa di vendita assistita.
* Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali
* Interagire e collaborare in modo autonomo attraverso le tecnologie digitali
* Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali
* Utilizzare software specifico di settore per simulazioni o controlli ed elaborazioni
* Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)
 | * Principali terminologie tecniche di settore/processo
* Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore
* Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
* Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igiene di settore
* Nozioni di primo soccorso
* Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore
* Analisi previsionale dell’andamento del mercato.
* Criteri di scelta degli strumenti web e normativa inerente.
* Criteri di selezione dei fornitori.
* Criteri e tecniche di esposizione di prodotti.
* Elementi della teoria del colore e di illuminotecnica.
* Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicate alle vendite.
* Elementi di e-commerce.
* Elementi di marketing strategico, operativo, relazionale ed analitico.
* Elementi di matematica commerciale.
* Elementi di normativa fiscale e tributaria.
* Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, ascolto e comunicazione, conclusione della vendita.
* Elementi di psicologia e applicata alle vendite, studio delle sinapsi.
* Elementi storico-culturali-geografici e caratteristiche dei prodotti made in Italy.
* Forme distributive, la filiera organizzativa e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale.
* Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nelle imprese commerciali.
* Il Brand positioning e la Brand loyalty.
* Il franchising, tipologie e format.
* Misurazione della performance del punto vendita.
* Misurazione della performance vendita e redditività dello spazio del punto vendita sulla base delle scelte espositive fatte.
* Modalità di consultazione di cataloghi.
* Normativa su contratti di compravendita.
* Normative sul diritto di recesso e sulla tutela del consumatore.
* Nuove tecnologie nel visual merchandising.
* Organizzazione degli spazi espositivi in base alle adiacenze merceologiche, livelli di presentazione, tipologie di aree promozionali, rifornibilità automatica, indice di rotazione, unità di carico.
* Principi e procedure per l’inventariazione della merce.
* Rischi legati all’utilizzo degli strumenti social.
* Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria.
* Tecniche di acquisto di prodotti in assortimento.
* Tecniche di analisi dei dati di vendita.
* Tecniche di analisi delle vendite.
* Tecniche di analisi e profilazione dei dati relativi a visualizzazioni e condivisioni.
* Tecniche di ascolto e di comunicazione.
* Tecniche di composizione dell’assortimento.
* Tecniche di fidelizzazione.
* Tecniche di pricing.
* Tecniche di programmazione degli ordini.
* Tecniche di telemarketing, web-marketing e networking.
* Tecniche di verifica e controllo sulla conformità dei prodotti.
* Tecniche e strumenti di customer care e customer satisfaction.
* Tecniche e strumenti di gestione del magazzino.
* Tecniche e strumenti per il monitoraggio delle giacenze.
* Tecniche promozionali e di negoziazione.
* Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione dei prodotti/servizi.
* Tipologie commerciali dei prodotti.
* Tipologie degli accordi commerciali e di garanzie.
* Tipologie dei dati di vendita: scontrini medi, listini.
* Tipologie di layout e display espositivi.
* Tipologie di non conformità e resi.
* Visual merchandising.
* Software specifico di settore
 |