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 professionali  Valutare 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 altri  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  Collaborare alla realizzazione e integrazione del piano commerciale in raccordo con le politiche di acquisto/vendita, gli obiettivi economici aziendali e i vincoli di mercato  Concorrere 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 analogici  Collaborare alla gestione degli acquisti di reparti ad alta rotazione  Collaborare 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 commerciali  Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali  Valutare 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 |