

## TITOLO DEL CORSO: ADDETTO ALLE VENDITE

### DESCRIZIONE DEL CORSO:

L'Addetto/a alle vendite è la figura che, nei punti vendita commerciali, gestisce il rapporto con il cliente, guidandolo nella scelta e nell'acquisto dei prodotti esposti e offrendogli assistenza nella verifica dei prezzi. Fa da tramite nelle comunicazioni con altri responsabili di riferimento e in alcuni punti vendita (supermercati ed esercizi commerciali tradizionali) in genere cura anche le attività di allestimento e ordine degli scaffali. Si occupa inoltre della gestione della cassa e, nelle realtà di dimensioni ridotte, gestisce il magazzino, i rapporti con i fornitori e controlla e stocca la merce.

Il settore offre prospettive lavorative interessanti e in continua crescita. Proprio per questo l'addetto/a alle vendite deve acquisire una serie di competenze necessarie a svolgere bene il suo lavoro, che possono fare la differenza e determinare il successo di un negozio rispetto ad altri.

**DURATA DEL CORSO: 80 ore**

### PROGRAMMA DETTAGLIATO

- **Modulo 1: COACHING MOTIVAZIONALE**  
Argomenti:  
Motivazione e spinta all'azione
- **Modulo 2: GESTIONE DEL MAGAZZINO**  
Argomenti:  
Tecniche di scaffalatura; procedure di ricezione, stoccaggio e gestione della merce; gestione delle giacenze; gestione documentazione: controllo e convalida documenti trasporto; inventari - controllo giacenze e rettifiche inventariali.
- **Modulo 3: LE MANSIONI DELL'ADDETTO ALLE VENDITE**  
Argomenti:  
Conoscenza e allestimento ottimale del punto vendita; conoscenza tecnica del prodotto (merci) e degli strumenti (grucce, gondole, tavoli, ecc.); tecniche di piegatura, disposizione e movimentazione ottimale della merce.
- **Modulo 4: FONDAMENTI DI ECONOMIA/OPERAZIONI DI CASSA**  
Argomenti:  
Diverse modalità di pagamento (contante, bancomat, carte di credito, assegno, carte prepagate); utilizzo degli strumenti necessari (registratore di cassa e POS); fondamenti di contabilità: reso, note di credito, documenti fiscali.

- **Modulo 5: VISUAL MERCHANDISING**

Argomenti:

Fondamenti di Visual Merchandising; comunicazione visiva; conoscenza tecnica di manichini, pareti e vetrine.

- **Modulo 6: COMUNICAZIONE – VERBALE & NON VERBALE**

Argomenti:

1. Comunicazione efficace; cenni di comunicazione base; usare l'empatia per risolvere problemi e conquistare il cliente.
2. Miglioramento e self marketing; self marketing per vendere bene se stessi in pochi secondi e ottenere di più dalla clientela di riferimento; cenni di customer care e customer satisfaction.
3. Conoscere il potenziale della propria comunicazione non verbale; linguaggio del corpo come funziona e come utilizzarlo nella vendita; messaggi di apertura e messaggi di chiusura; come guidare il proprio cliente all'acquisto mirato tramite la PNL.

- **Modulo 7: LAVORARE IN TEAM & PROBLEM SOLVING**

Argomenti:

1. *Realizzazione di project work a tema per accrescere la competenza del lavoro in team*  
Gli iscritti al corso si metteranno alla prova nella realizzazione di specifici progetti che dovranno portare a termine in gruppo, gestendo le abilità di ogni membro, i tempi e le richieste nel migliore dei modi. Sarà proposto un momento conclusivo in cui si condividerà quanto accaduto e quanto osservato nel *teamwork*.
2. *Analisi e risoluzione dei tipici problemi del cliente*  
Saranno proposti *role-playing* a tema durante i quali gli iscritti al corso avranno modo di capire quali sono le migliori modalità di gestione dei problemi che di volta in volta potranno incontrare.
3. *Gestione dei reclami - Il reclamo se ben gestito può diventare una risorsa per l'azienda*  
Analisi dei diversi tipi di reclamo e delle diverse modalità di gestione dello stesso.
4. *Gestione degli imprevisti*  
L'imprevisto fa parte della quotidianità e saperlo gestire nel migliore dei modi diventa indispensabile. Attraverso la tecnica del *role-playing* saranno proposte agli studenti situazioni bizzarre e critiche a cui dovranno porre rimedio. Dopodiché si analizzeranno insieme i punti di forza e di debolezza con cui sono stati affrontati i vari imprevisti.

**SEDE DEL CORSO: Brescia**