

## **CORSO ADDETTI ALLE VENDITE**

### **Descrizione sintetica del progetto**

La formazione, rivolta a persone con disabilità L.68/99, disoccupate/inoccupate in cerca di lavoro, fornisce l'acquisizione di competenze tecniche e trasversali finalizzate alla collocazione nella GDO e in piccoli/medi punti vendita.

Il corso si svolgerà prevalentemente in modalità FAD su piattaforma zoom. È prevista anche una parte di formazione pratica laboratoriale che sarà erogata in presenza laddove la situazione emergenziale legata alla pandemia di Covid 19 lo premettesse.

### **OBIETTIVI**

Obiettivi dell'intervento formativo:

- Acquisire le tecniche base per la vendita e accoglienza al cliente;
- Conoscere e mettere in pratica le norme e le convenzioni della vendita di grande distribuzione;
- Concetti base di strategia e comunicazione;
- Acquisire le nozioni di salute e sicurezza nei contesti di lavoro e diritti dei lavoratori;
- Rispondere ai bisogni dei clienti/committenti garantendo qualità del lavoro e ottimizzazione dei tempi di produzione.
- Saper gestire le procedure elementari nell'espletamento della mansione di cassa;
- Prendere consapevolezza dei propri limiti, ma anche potenzialità e capacità residue e consapevolezza degli strumenti della ricerca attiva del lavoro

### **ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO FORMATIVO**

#### **DIRITTI E DOVERI**

- Diritti e doveri del lavoratore appartenente alle categorie protette - normativa vigente.

#### **SALUTE E SICUREZZA PT. GENERALE + PT. SPECIFICA (RISCHIO MEDIO)**

- Concetti di pericolo, rischio, danno, prevenzione, protezione; - Organizzazione della prevenzione aziendale - Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali - Organi di vigilanza controllo ed assistenza - Test di verifica di apprendimento.

Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011

#### **BUONE PRASSI PER LA GESTIONE COVID-19**

- Definizione e sintomatologia- tempistiche e misure di contenimento- norme igieniche—procedure di vestizione e svestizione dei dpi- procedura corretta lavaggio mani.

## **COMUNICAZIONE & TECNICHE DI VENDITA**

- Il rapporto tra clienti e fornitori: diversi modelli organizzativi – Tecniche comunicative per gestire i clienti e relazionarsi con i fornitori. Trattare i reclami e le controversie

## **GESTIONE DEL MAGAZZINO E AMMINISTRAZIONE CASSA**

- La registrazione della merce in entrata e in uscita- lo stoccaggio delle merci- gestione dello spazio delle merci- Utilizzo programmi per la gestione di flussi. Gestione cassa. Modalità di pagamento

## **COLLOCAZIONE DELLA MERCE SUGLI SCAFFALI**

- Prelievo dei bancali di merce nel magazzino – Posizionamento della merce nei vari reparti. - Disposizione dei prodotti sugli scaffali – Gestione date scadenza merce

## **LA GESTIONE DEGLI ACQUISTI**

- La funzione acquisti: obiettivi e attività principali - La scorta di sicurezza - Sistemi di controllo e valutazione dei fornitori.

## **PSICOLOGIA DELLA VENDITA**

- Accogliere il cliente; interpretare i segnali positivi e negativi del cliente; porre le domande al cliente e come evitare gli errori; effettuare la trattativa e gestire le obiezioni; affrontare la questione del prezzo ed in quale momento; superare le obiezioni e concludere positivamente la vendita; gestire i clienti aggressivi, insofferenti, pignoli, autocrati; gestire i reclami; congedarsi dal cliente

## **L'INFORMATIZZAZIONE DEI MAGAZZINI**

- Nozioni di informatica, Excel e database per gestire in modo completo gli archivi di base del magazzino: tabelle, articoli, magazzini, riproduzione di movimentazioni di carico/scarico magazzini. Il processo documentario del magazzino nelle sue varie fasi (entrata merci, stoccaggio, mappa di magazzino, uscita, carico, spedizione).

## **L'ORGANIZZAZIONE DELLA DISTRIBUZIONE E DEI DIVERSI SETTORI MERCEOLOGICI**

- Cenni sulle varie tipologie e reparti no food nella GDO e nel Retail (es. elettronica di consumo, prodotti moda, prodotti bricolage, prodotti igiene e bellezza ecc.), caratteristiche dei prodotti e categorie merceologiche, etichettatura, normativa vigente. Cenni sui vari reparti food nella GDO e caratteristiche dei prodotti

## **IL MONDO DEL LAVORO: RICERCA ATTIVA DEL LAVORO**

- Ingresso nel mondo del lavoro: concetto di competenza; Approccio al mondo del lavoro: CV – simulazione colloquio – canali di ricerca

## **CERTIFICAZIONE HACCP**

- Legislazione in materia di Igiene e salubrità degli alimenti- Cenni di igiene alimentare e nozioni di microbiologia alimentare - Fattori che influenzano lo sviluppo microbico - Altri pericoli che possono minacciare la sicurezza degli alimenti - Microrganismi patogeni e le principali malattie provocate dagli alimenti - Modalità ed importanza della corretta conservazione degli alimenti - Principali trattamenti di conservazione degli alimenti - Igiene del personale - Pulizia ed igiene di locali, impianti ed attrezzature. Allontanamento dei rifiuti - Osservazione e prevenzione dalle infestazioni - Sistemi di riconoscimento della presenza di roditori o simili e loro eliminazione - Autocontrollo ed HACCP: riferimenti di legge e sistema HACCP - Illustrazione delle procedure di buona pratica e di autocontrollo dei rischi per gli alimenti connessi alle attività svolti

**ANMIL APS**

Sede legale: via A. Ravà, 124 – 00142 Roma  
CF: 80042630584 - P. IVA: 06637221000

Sede operativa di Padova:  
via Romana Aponense, 125 - 35141 Padova  
Tel. 049.8171190  
Mail: padova@adl.anmil.it  
Pec: padova@pec.anmilonlus.it

### **APPROCCIARE IL CLIENTE**

- Regole di base della comunicazione personale e dell'accoglienza al cliente. Utilizzare gli strumenti per creare empatia e ascolto attivo del cliente. Analisi del cliente, individuazione dei motivi di acquisto e presentazione del prodotto Gestione delle aspettative del cliente. Come concludere la vendita. La comunicazione persuasiva. Comportamenti ed atteggiamenti che fidelizzano o disaffezionano il cliente/utente

### **SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO E CHIUSURA CORSO**

**Durata del progetto: 150 ore**

**Attestato rilasciato: attestato di frequenza**