

OBIETTIVI

L'obiettivo principale del corso consiste nel fornire ai partecipanti le competenze di base come addetti alla vendita, spendibili nei vari reparti delle strutture GDO/Retail. Un approccio pratico al ruolo li metterà in grado di confrontarsi, in modo efficace, con la clientela e con la realtà organizzativa dell'azienda grazie alla conoscenza delle merceologie di prodotto, delle principali tecniche di vendita, di allestimento, e di gestione degli obiettivi di budget del punto vendita.

DESTINATARI

Giovani fino a 29 anni disoccupati/e o in cerca di prima occupazione e non impegnati in percorsi formativi, con residenza o domicilio in Lombardia. L'accesso al corso prevede una selezione attraverso un colloquio motivazionale con un orientatore.

CONTENUTI PRINCIPALI E MODALITA' DI EROGAZIONE

- **Organizzazione aziendale - 12 ore:** Conoscere il modello organizzativo, i valori aziendali e i ruoli in azienda; Le dinamiche e le relazioni sul lavoro.
- **Reparti no food - 8 ore:** Cenni sulle varie tipologie e reparti no food nella GDO (es. elettronica di consumo, prodotti moda, prodotti bricolage, prodotti igiene e bellezza ecc.), caratteristiche dei prodotti e categorie merceologiche, etichettatura, normativa vigente, lettura di alcune schede tecniche (ove previste).
- **Reparti food - 12 ore:** Cenni sui vari reparti food nella GDO e caratteristiche dei prodotti: carni, salumi e latticini, ortofrutta, panetteria e pasticceria, prodotti ittici, prodotti food a libero servizio. In generale, per ogni prodotto o tipologia merceologica verranno accennati: le caratteristiche morfologiche, chimico-fisiche, organolettiche e tecnologiche che corrispondono ad una certa denominazione, i contenuti nutrizionali, le sottoclassificazioni in base alla categoria, al tipo di lavorazione e conservazione, i metodi di conservazione e condizionamento, l'etichettatura, le schede tecniche di alcuni dei principali prodotti, i disciplinari di alcuni prodotti DOP e IGP, la normativa vigente, le principali alterazioni.
- **Visual e layout del punto vendita - 12 ore:** Allestimento del punto vendita; Introduzione al Visual Merchandising e al layout del punto vendita; Cenni su accoglienza merci e organizzazione del magazzino.
- **Orientamento al cliente - 28 ore:** Approcciare il cliente: regole base della comunicazione personale e dell'accoglienza al cliente; Rilevare il bisogno non espresso: analisi del cliente, individuazione dei motivi di acquisto e presentazione del prodotto; Come concludere la vendita; Utilizzare gli strumenti per creare empatia e ascolto attivo con il cliente; Il processo della comunicazione e i ruoli; Gestione di reclami e lamentele; Gestire la prevenzione di situazioni di criticità; Gestione delle aspettative del cliente; La comunicazione persuasiva; Comportamenti ed atteggiamenti che fidelizzano o disaffezionano il cliente/utente.
- **Self empowerment - 16 ore:** Motivazione al ruolo; Punti di forza e aree di miglioramento; Revisione curriculum vitae; Stesura della candidatura; Prepararsi a sostenere un colloquio di lavoro; Simulazioni di colloquio individuale e di gruppo.

La parte d'aula sarà supportata da esercitazioni pratiche a sostegno della teoria. Al periodo di aula potrà seguire un ulteriore periodo di tirocinio formativo.

Per informazioni

IFOA - Sede di Mantova

Via Imre Nagy, 11
46100 Mantova

Tel. 0376/263650

Fax 0376/263501

Rif. Roberta Antichi
antichi@ifoa.it

www.ifoa.it

CERTIFICAZIONI RILASCIATE

Attestato di Frequenza.

DURATA e SEDE

Totale 90 ore.

QUOTA INDIVIDUALE

Il percorso è completamente **gratuito**.

**L'avvio del corso è subordinato alla riapertura del dispositivo Garanzia Giovani.
Non appena riaprirà verrà ricalendarizzata una nuova edizione.**