

ADDETTO VENDITA GDO CON HACCP E PATENTINO PER IL MULETTO

OBIETTIVI DEL CORSO:

L'Addetto alle Vendite è una figura professionale molto ricercata a motivo delle costanti nuove aperture di punti vendita nel settore della GDO e del retail. Questo fa sì che ci siano una miriade di offerte di lavoro per la figura professionale di Addetto alle Vendite.

L'Addetto alle Vendite è, quindi, una delle figure professionali più diffuse e ricercate perché ogni esercizio commerciale richiede del personale che si occupi di accompagnare e assistere il cliente negli acquisti, di allestire le vetrine, di caricare la merce sugli scaffali, di gestire la cassa e il magazzino. La formazione in materia di HACCP e l'abilitazione alla guida del carrello elevatore completano la figura e la rendono immediatamente operativa nel mercato del lavoro.

PROGRAMMA

LA COMUNICAZIONE EFFICACE E IL MID-SET DEL BRAVO VENDITORE. TECNICHE DI VENDITA

Comunicazione persuasiva

Il potere delle parole, la gestualità, lo sguardo, la postura, la prossemica

Il Team working e Team building

Tecniche per rafforzare la comunicazione: tecniche per parlare in pubblico

L'ascolto attivo

La tecnica delle domande

Il linguaggio positivo orientato alle soluzioni

Tecniche di problem solving

Psicologia della vendita e dei consumi

Il fenomeno del black friday

Il modello di comportamento del consumatore

I fattori che influenzano il comportamento del consumatore

Tipi di comportamento decisionale d'acquisto

Come creare il rapporto con il cliente

Come si costruisce il Piano delle Vendite

Predisposizione del materiale di presentazione dell'azienda.

Le tecniche di vendita.

Il primo approccio con il cliente.

Le fasi della trattativa.

La chiusura del contratto.

La gestione dei reclami.

Il post-vendita e il Customer Care

Le tecniche per la vendita di Servizi Consulenziali.

TECNICHE DI MARKETING STRATEGICO ED OPERATIVO – VISUAL MERCHANDISING

Principi di marketing

Fondamenti di marketing per la vendita

Tecniche di marketing per il punto vendita

Il merchandising: Calcolare la redditività dello spazio espositivo;

Il mix dell'assortimento;

Il layout delle attrezzature;

Il display merceologico;
Il merchandising e la pubblicità
Visual Merchandising – Grande distribuzione – Store
La grande distribuzione in Italia e all'estero
Il concept store: il negozio che comunica
Punti Vendita: layout merceologico
(percorsi, punto focale punto vendita, punto focale merceologico, food, non food, qualità espositiva, redditività, produttività display merceologico, segnaletica)
Teoria sul colore
Forme, materiali e struttura espositiva
Focus sull'illuminazione
L'impianto espositivo
Il Visual Merchandising come strumento di marketing Figure professionali di riferimento.
Pianificazione e realizzazione del display e della vetrina: dal magazzino al piano vendita, esercitazioni.
Punti chiave per una corretta gestione dell'immagine.

L'ADDETTO VENDITA : RUOLO E ATTIVITÀ

Ruolo, attività e contesto.
Definizione e caratteristiche personali.
L'orientamento agli obiettivi aziendali.
Attività, compiti, e responsabilità
Addetto vendita nella GDO
La distribuzione e le sue forme, centro commerciale.
L'ipermercato. Il discount. I punti vendita al dettaglio. Le piccole superfici
Il registratore di cassa e le sue funzioni
I principali registratori di cassa (touch screen, con tasti, scanner e lettore ottico) guida all'utilizzo
Tenere scrittura delle operazioni effettuate
Modalità di incasso e corrispettivi
Verifica dei fondi cassa, conteggi e gestione delle differenze di cassa
Procedure da seguire in caso di controversia con cliente su resto
Emettere o controllare fatture
Procedure di buoni e resi in base alla normativa vigente
Servizio di Post Vendita
Garanzia legale e garanzie accessorie

LA GESTIONE DEL MAGAZZINO - ABILITAZIONE GUIDA CARRELLO ELEVATORE

Documenti di spedizione, trasporto e magazzinaggio
Applicare tecniche e metodiche di preparazione e il controllo della documentazione per l'entrata e l'uscita in rapporto alle diverse tipologie di trasporto
Identificare i documenti di accompagnamento in relazione alle modalità di trasporto
Metodi, procedure e tecniche di organizzazione degli spazi e di gestione di magazzino
Procedure di carico e scarico merci
Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione
Tipologie di mezzi, strumenti e sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci
Tecniche di imballaggio e packaging
Tipologie di mezzi di trasporto
Identificare spazi e criteri di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino
Utilizzare e applicare attrezzature e mezzi per lo stoccaggio e la movimentazione
Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita, di inventario e di aggiornamento delle giacenze

Identificare i documenti di accompagnamento e la corrispondenza tra ordine, documenti di trasmissione e merce ricevuta

Applicare procedure informatiche per la registrazione e controllo merci

Operazioni di scarico, carico e movimentazione della merce in sicurezza

Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione.

Tipologia e funzionamento delle macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci

Conoscenze teoriche sull'attrezzatura di lavoro, come stabilito dall'accordo Stato Regioni del 22/02/2012

Normativa sulla sicurezza sul lavoro con riferimento all'uso delle attrezzature di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008).

Responsabilità dell'operatore. Tipologie di carrelli elevatori. Rischi connessi all'utilizzo. Elementi di fisica e stabilità. Caratteristiche e funzionamento. Componenti principali. Sistemi di ricarica batterie.

Dispositivi di comando e di sicurezza. Condizioni di equilibrio e caratteristiche nominali di portata.

Controlli e manutenzioni. Segnaletica, viabilità, nozioni di guida e prevenzione rischi.

Competenze per l'uso dell'attrezzatura di lavoro, come stabilito dall'accordo Stato Regioni del

22/02/2012 - Illustrazione dei vari componenti. Verifiche di legge e secondo quanto indicato nelle istruzioni di uso del carrello. Guida del carrello e manovre a vuoto e a carico.

Modulo Formazione Haccp

Formazione HACCP: Produzione, trasformazione e somministrazione alimenti. La tutela del consumatore: Quadro normativo, Quadro normativo in Italia. Pericoli alimentari e conservazione: Pericoli alimentari, Batteri, Virus, Funghi, muffe e parassiti. Malattie trasmesse dagli alimenti: Malattie batteriche, Batteri sporigeni, Malattie virali, Malattie da parassiti, Sindrome sgombroide. Conservazione degli alimenti: Metodi di conservazione. Buone pratiche di lavorazione degli alimenti: Igiene degli ambienti, Buone pratiche di gestione degli ambienti, Requisiti di igiene, Come effettuare una buona pulizia, Piano di sanificazione. Manutenzione degli ambienti: Manutenzione di locali, attrezzature e impianti, Disinfestazione, Igiene personale: Controlli pre-lavorazione: Buone pratiche di lavorazione degli alimenti, Ricevimento delle materie prime, Qualifica dei fornitori. Lavorazione diretta: Attività di lavorazione e trasformazione, Lavorazioni particolari: frittura. Lavorazioni a rischio, Potabilità dell'acqua. Conservazione e presentazione: Congelamento e scongelamento, Conservazione semilavorati e prodotti finiti, Presentazione e somministrazione dei prodotti. Controlli post-lavorazione: Trasporto, Attività di fine giornata, Rintracciabilità. Allergeni: Tutela del consumatore sensibile, Allergeni, Allergeni e normativa.

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Durata 4 Ore Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 comma 1 e 2, del D. Lgs. 81/08 correttivo 106/09 e dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011

DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI

Durata 4 Ore

Contenuti standard Allegato 12 Vademecum Forma.Temp