



Operatore del punto vendita

Cod.Corso 349

Obiettivi del corso

Stoccaggio e approntamento merci

Allestimento, rifornimento e riordino delle merci

Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non

Incasso e registrazione delle vendite

Strumenti digitali di comunicazione e collaborazione

Requisiti d'accesso

Il corso è gratuito ed è rivolto a disoccupati/e dai 30 ai 65 anni, residenti e/o domiciliati in Campania.

I destinatari dei percorsi del Programma Gol sono:

- Percettori di RdC
- Disoccupati beneficiari di ammortizzatori sociali
- Donne
- Over 55

Tipologia formazione

PERCORSO LUNGO

Settore

Servizi di distribuzione commerciale

Titolo d'accesso

LICENZA MEDIA

Modalità di svolgimento

DAD+STAGE

Durata complessiva

250 ore

Programma GOL

Il programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, intese come percorsi di: formazione per potenziare le competenze in ingresso al mondo del lavoro, aggiornamento delle skills per il reinserimento lavorativo, o riqualificazione professionale.





Operatore del punto vendita

Cod.Corso 349

Contenuti

- Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione; Tipologie di materiali; Tipologia di stoccaggio merci; Unità di movimentazione in un magazzino: tempi di ciclo e potenzialità di movimentazione; Stoccaggio merci; Modalità manuale; Modalità pilotata; Movimentazione merci; Macchinari per la movimentazione delle merci; Tecniche di imballaggio e packaging; Imballaggio, Etichettatura e codifica e numerazione delle merci, Stivaggio, pallettizzazione e containerizzazione della merce; Imballaggio ottimale per tipologia di prodotto e spedizione; Elaborazione della documentazione di accompagnamento al trasporto.
- Metodi, procedure e tecniche di organizzazione degli spazi e di gestione di magazzino; Definizioni e concetti generali: logistica, scorte, magazzino; Le problematiche di magazzino; Le tipologie di magazzino; Le scorte in magazzino; La codifica degli articoli; Modelli matematici per la gestione delle scorte; Analisi ABC; Indice rotazione magazzino; Il ricevimento e stoccaggio merci; La preparazione e spedizione ordini; Documenti gestione magazzino; Supply chain management; Codificazione, identificazione, tracciamento merci
- Normativa in materia di tutela dei consumatori; Tecniche di comunicazione efficace: Stili e strategie comunicative, Intelligenza emotiva e successo sul lavoro, La comunicazione emotivamente efficace, Tecniche di problem solving, La negoziazione, La gestione di emozioni, aggressività e stress; Strategie commerciali e di marketing: Concetti generali di marketing, Definizione delle strategie di marketing, la segmentazione del mercato: metodologie e procedure, struttura e risultati delle ricerche di marketing, analisi della situazione e impostazione del marketing, La gestione del marketing mix, Elementi di supporto al marketing; Tecniche e psicologie di vendita: le fasi della strategia di vendita, Action Lines e strategie del negoziatore, La psicologia del marketing per la vendita, Strumenti strategici per la vendita complessa e l'azione dalla psicologia del cliente. Il modello del comportamento pianificato; Elementi di customer satisfaction: La percezione della qualità del servizio dal punto di vista dei clienti, Tecniche di misurazione della customer satisfaction; Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
- Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti; Adempimenti propedeutici al pagamento; Gestione adempimenti; Compensazioni finanziarie; Pagamenti fatture e fornitori; Verifica e registrazione incassi; Sistema di controllo; Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.); Pagamento Contanti; pagamenti con carte di debito e di credito, pagamenti con dispositivi smart e online, emissione relativi documenti di pagamento
- Account Google; Login altri siti; VoIP, Instant Messaging, chat; VoIP; Instant messaging; Chat; Smartphone e tablet; Smartphone; TabletGoogle (Drive, Meet, Fogli, Documenti e Presentazioni), PDF (Adobe scan) e WeTransfer. Le tecnologie digitali per la condivisione delle informazioni: la G suite e la scelta degli strumenti; Condividere informazioni in cloud; le piattaforme intranet; I sistemi di videoconferenze; La chat come strumento di condivisione delle informazioni; La creazione di un team di lavoro; Netiquette ed identità digitale; Dalla carta all'email: cosa cambia; Scrivere email in modo chiaro ed efficace; Costruire relazioni attraverso le email; Il galateo delle email: precauzioni tecniche e precauzioni emotive; Rispondere alla email: aspetti di forma e di contenuto.

Programma GOL

Il programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, intese come percorsi di: formazione per potenziare le competenze in ingresso al mondo del lavoro, aggiornamento delle skills per il reinserimento lavorativo, o riqualificazione professionale.

