

# Assistenza alla Clientela e Gestione della Cassa

ID 642

## OBIETTIVI

Il corso mira a formare professionisti con competenze specifiche nel settore del front-office all'interno dei punti vendita, focalizzandosi sulle responsabilità legate alla cassa e alla gestione degli incassi. Gli allievi impareranno anche a fornire assistenza ai clienti durante la verifica dei prezzi e nell'effettuare le operazioni di pagamento. In aggiunta, il percorso si propone di sviluppare le competenze digitali dei partecipanti, riconoscendo il loro crescente valore come requisito fondamentale per l'inclusione nei processi lavorativi di diversi settori economici.

## CONTENUTI

- Funzionamento registratore di cassa
- Elementi di normativa fiscale,
- Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti : part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio
- Sistemi di prezzatura dei prodotti
- Gamma di prodotti/servizi in vendita
- Sistemi di pagamento elettronico
- Tecniche di accoglienza clienti
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Tecniche di gestione del conflitto
- Tecniche di vendita
- Elementi di normativa fiscale e tributaria
- Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio
- Funzionamento registratore di cassa
- Gamma di prodotti/servizi in vendita
- Sistemi di pagamento elettronico
- Sistemi di prezzatura dei prodotti
- Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento
- Applicare procedure apertura/chiusura cassa
- Applicare tecniche di gestione cassa
- Applicare tecniche di picking
- Utilizzare il lettore a tessere magnetiche per incasso
- Utilizzare il registratore di cassa
- Utilizzare lettori ottici per gestione merci
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio
- Gamma di prodotti/servizi in vendita
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tecniche di gestione del conflitto
- Tecniche di vendita
- Applicare modalità di controlli di anti taccheggio
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di assistenza della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di gestione dei conflitti
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni

**Livello di accesso** Licenza media**Durata** 200 h**Modalità di svolgimento** in aula

Visita la pagina sul nostro sito dedicata alla misura **GOL Puglia**