



Modulo 1: Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto

Modulo 2: Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio

Modulo 3: Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti

Modulo 4: Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria

Modulo 5: Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti

Modulo 6: Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

Modulo 7: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Modulo 8: Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non

Modulo 9: Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non

Modulo 10: Vendita e somministrazione di prodotti alimentari

Dettaglio

Modulo 1: Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto

- adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti
- elementi di pratica professionale
- normativa in materia di tutela dei consumatori
- principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction
- procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita
- procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento
- strategie di marketing dell'azienda
- tecniche di ascolto attivo
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche e psicologie di vendita
- tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

Modulo 2: Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio

- elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio
- elementi di diritto commerciale
- elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
- elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale

- elementi di organizzazione e gestione aziendale
- prodotti e servizi assicurativi business
- prodotti e servizi bancari business

Modulo 3: Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti

- materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire
- normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione
- tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti
- tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto

Modulo 4: Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria

- elementi di budgeting
- elementi di comunicazione efficace scritta e orale
- principali strumenti informatici per lo scambio e la divulgazione delle informazioni
- tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente
- tecniche e strumenti informatici per l'elaborazione di immagini e testi

Modulo 5: Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti

- normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP)
- procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità
- tecniche di esposizione della merce/prodotto
- tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti
- vetrinistica e visual merchandising

Modulo 6: Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

- elementi relativi alla normativa su contratti e appalti
- sistemi informatici per la gestione degli acquisti
- tecniche di analisi costi-benefici
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di negoziazione

Modulo 7: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

- criteri e metodi per la valutazione dei rischi
- metodi di sorveglianza
- misure generali di tutela
- organi di vigilanza, controllo, assistenza
- principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
- principali rischi legati all'uso di attrezzature

- principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
- procedure di emergenza e primo soccorso
- uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

Modulo 8: Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non

- caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande
- conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande
- elementi di merceologia alimentare
- igiene e sicurezza alimentare
- metodi e tecniche di pianificazione
- normativa sull'etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari
- procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci
- procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità
- processi e servizi della distribuzione commerciale
- standard di qualità e normativa di riferimento
- struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)

Modulo 9: Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non

- struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di organizzazione efficace
- tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

Modulo 10: Vendita e somministrazione di prodotti alimentari

- conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande
- procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità
- prodotti tipici locali e tradizionali
- strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di esposizione della merce/prodotto
- tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli
- tecniche e psicologie di vendita