Progetto Europa®

Consulenza e formazione per l'individuo e l'impresa

Ente di Formazione accreditato dalla Regione Lombardia

Corso di formazione per "Store Specialist"

COGNOME			NOME																	
NATO / A			**CODICE FISCALE**																	
	Pr.	il																		
RESIDENTE																				
in	Pr.	Cap.	via																	n.
DOMICILIO SE DIVERSO DALLA RESIDENZA																				
in	Pr.	Cap.	via																	n.
TITOLO di STUDIO																				
RECAPITI																				
cell.			mail																	

Per poter partecipare gratuitamente al corso il/la sottoscritto/a dichiara di essere in possesso dei seguenti requisiti:

- □ non essere impegnato/a in un'attività lavorativa né inserito/a in un percorso scolastico e formativo
- □ essere residente o domiciliato in Regione Lombardia
- □ essere in possesso di licenza media inferiore

CONDIZIONI

1. ISCRIZIONE

La presente richiesta di iscrizione, compilata in ogni parte e sottoscritta, può essere effettuata:

- ❑ direttamente presso la segreteria – Via Boltraffio 16/b - Milano
- ❑ tramite fax al n. 02/72.00.35.13 o mail all'indirizzo info@progetto-europa.com

2. VARIAZIONI DI PROGRAMMA

Progetto Europa si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato, dandone comunicazione telefonica ai partecipanti almeno 3 giorni prima della data di inizio.

3. **PRIVACY –** Informativa ex Art. 10 D.Lgs. 196/2003

Ai sensi del D. Lgs 196/03, le informazioni fornite verranno trattate per finalità di gestione amministrativa (contabilità, logistica, formazione elenchi). I dati potranno essere utilizzati per la creazione di un archivio ai fini dell'invio (via e-mail, fax o a mezzo posta) di proposte per corsi ed iniziative di studio future. Potrete accedere alle informazioni in nostro possesso ed esercitare i diritti di cui all'Art. 13 della Legge (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, ecc) inviando una richiesta scritta al titolare del trattamento dell'indirizzo in calce.

Qualora non desideri ricevere ulteriori informazioni, barri la casella riportata qui a fianco ☐

4. ALTRE CONDIZIONI

La società si riserva di sospendere dal corso i partecipanti che dovessero manifestare comportamenti scorretti nei confronti dei docenti, partecipanti e della struttura stessa, ivi inclusa la mancanza di rispetto delle parti comuni della sede ospitante.

DATA _____ Firma per accettazione del partecipante _____

Corso di formazione per "Store Specialist"

OBIETTIVI GENERALI

Sede corso:	20159 Milano – Via Boltraffio 16/B
Svolgimento corso:	Dal Lunedì al Venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
Durata:	100 ore
Descrizione del profilo:	Lo *Store Specialist* è una figura professionale strategica che si occupa di pianificare strategie di comunicazione e marketing, di supportare il cliente nella fase di acquisto di un prodotto, di allestire e gestire gli spazi espositivi, di gestire il magazzino.
A chi è rivolto:	Il corso è destinato alla formazione di coloro che intendono operare nel settore della Grande Distribuzione, in Centri commerciali o negozi, svolgendo attività di servizio e assistenza alla clientela.
Requisiti di partecipazione:	- non essere impegnati in un'attività lavorativa né inseriti in un percorso scolastico e formativo - residenti o domiciliati in Regione Lombardia - essere in possesso di licenza media inferiore
Attestazione finale:	Al termine del percorso formativo sarà rilasciato a ciascun partecipante un attestato delle competenze
Costo:	Corso gratuito finanziato da Regione Lombardia

Programma del Corso per "Store Specialist"

MODULO 1 – Tecniche di vendita e comunicazione con il cliente (32 ore)

- Il cliente
- Tipologie di cliente
- Strategie e tecniche di comunicazione
- Stili della comunicazione: aggressivo, assertivo, passivo
- Il linguaggio verbale, non verbale, paraverbale
- Come accogliere il cliente
- Comportamenti e atteggiamenti da osservare nei riguardi del cliente
- Come contattare il cliente
- La psicologia della vendita
- Errori da evitare nel processo di vendita
- Le fasi del processo di vendita: dall'approccio alla conclusione della trattativa
- La gestione delle obiezioni e dei reclami
- La negoziazione
- La comunicazione telefonica
- Come misurare la soddisfazione del cliente
- Gestione dello stress
- Gestione e rapporti coi colleghi

MODULO 2 – Marketing e strategie pubblicitarie (16 ore)

- Definizione e principi del marketing
- Bisogni e comportamenti di acquisto
- Conoscenza preventiva del prodotto
- Analisi dei punti di forza e di debolezza (SWOT)
- Ciclo di vita del prodotto
- Marketing mix
- Strumenti per incentivare l'acquisto
- Creazione e gestione del messaggio pubblicitario
- Creazione e gestione del brand
- Web marketing
- Gestire la programmazione delle campagne promozionali

MODULO 3 – Organizzazione del punto vendita – L'allestimento (20 ore)

- Struttura dell'area vendita
- Tipologia e layout dei reparti
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro
- Visual merchandising

MODULO 4 – Organizzazione del punto vendita – La sicurezza (4 ore)

- Il concetto di pericolo, rischio o danno
- Modalità di controllo antifurto
- Modalità di controllo antirapina
- Misure di sicurezza e dispositivi di protezione individuale

MODULO 5 – Organizzazione del punto vendita – La gestione amministrativa (12 ore)

- Elementi di contabilità
- Gestione della cassa
- Modalità di pagamento
- Documenti fiscali: scontrino, fattura e ricevuta fiscale

MODULO 6 – Organizzazione del punto vendita – La gestione del magazzino (16 ore)

- Elementi di merceologia: categorie merceologiche, classificazione delle merci, etichettatura
- Le principali funzioni: confezionamento, imballaggio, trasporto, acquisto
- La gestione del magazzino: ricezione e stoccaggio delle merci, imballaggio, etichettatura, codifica degli articoli, spedizione, gestione dei resi, inventario, gestione delle scorte
- Software per la gestione del magazzino

