

# IeFP | SERVIZI DI VENDITA

## Orario settimanale

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
<b>AREA DELLE COMPETENZE DI BASE</b>				
Lingua e letteratura italiana	4	4	3	3
Storia	2	2	2	2
Lingua inglese	3	3	3	3
Lingua tedesca	3	3	3	3
Matematica	3	3	3	3
Diritto ed Economia	2	2	2	2
Scienze motorie e sportive	2	2	2	2
IRC	1	1	1	1
Fisica	2			
Scienze naturali chimiche e biologiche	2	2		
Chimica		2		
<b>AREA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI</b>				
Informatica e laboratorio	2+2	2	3	3
LTT – Laboratorio trattamento testi		2+2	2	2
TPSC – Tecniche professionali dei servizi commerciali	6	4	6	6
di cui in compresenza con informatica di cui in compresenza con LTT	2	2	2	2
Tecniche di comunicazione e relazione			2	2
Laboratorio tecnologico multimediale			2	2
<b>TOTALE COMPLESSIVO ORE</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

## Titolo di studio

- Terzo anno: **Qualifica triennale di Operatore ai Servizi di Vendita**
- Quarto anno: **Diploma quadriennale di Tecnico Commerciale delle vendite - indirizzo VENDITA ASSISTITA**

## Sbocchi lavorativi

Alla fine del percorso lo studente sarà pronto per inserirsi nel mondo del **marketing** in diverse tipologie di aziende presenti anche sul territorio comasco.



Attraverso l'acquisizione di competenze in Tecniche delle Comunicazioni delle vendite, TPSC (Economia aziendale), Marketing e Web marketing, sarà in grado di:

- svolgere con competenza attività relative all'**organizzazione di un punto vendita**;
- curare il servizio di **vendita e post-vendita** (customer care);
- gestire gli **adempimenti amministrativi** di un'azienda;
- organizzare ambienti e **spazi espositivi**;
- occuparsi di **iniziative promozionali**.

## Competenze in uscita

Alla fine del terzo anno, l'**Operatore ai servizi di vendita**

- interviene, a livello esecutivo, nel **processo della distribuzione commerciale** con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività;
- applica e utilizza metodologie di base, strumenti e informazioni che gli consentono di svolgere **attività relative al servizio di vendita e post-vendita**, anche in **ambienti virtuali**;
- applica e utilizza metodologie di base, strumenti e informazioni per realizzare gli **adempimenti amministrativi basilari**;
- definisce e pianifica fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni;
- appronta, monitora e cura la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso;



- opera in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.

Il **Tecnico commerciale delle vendite** possiede competenze funzionali – in rapporto ai diversi indirizzi –

- alla realizzazione del **piano di acquisti**;
- all'**allestimento**, alla **promozione**, all'**amministrazione d'esercizio**;
- alla gestione dei rapporti con il cliente.

Interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso

- la partecipazione all'individuazione delle **risorse**;
- il **monitoraggio** e la valutazione del risultato;
- l'implementazione di **procedure di miglioramento** continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri.

