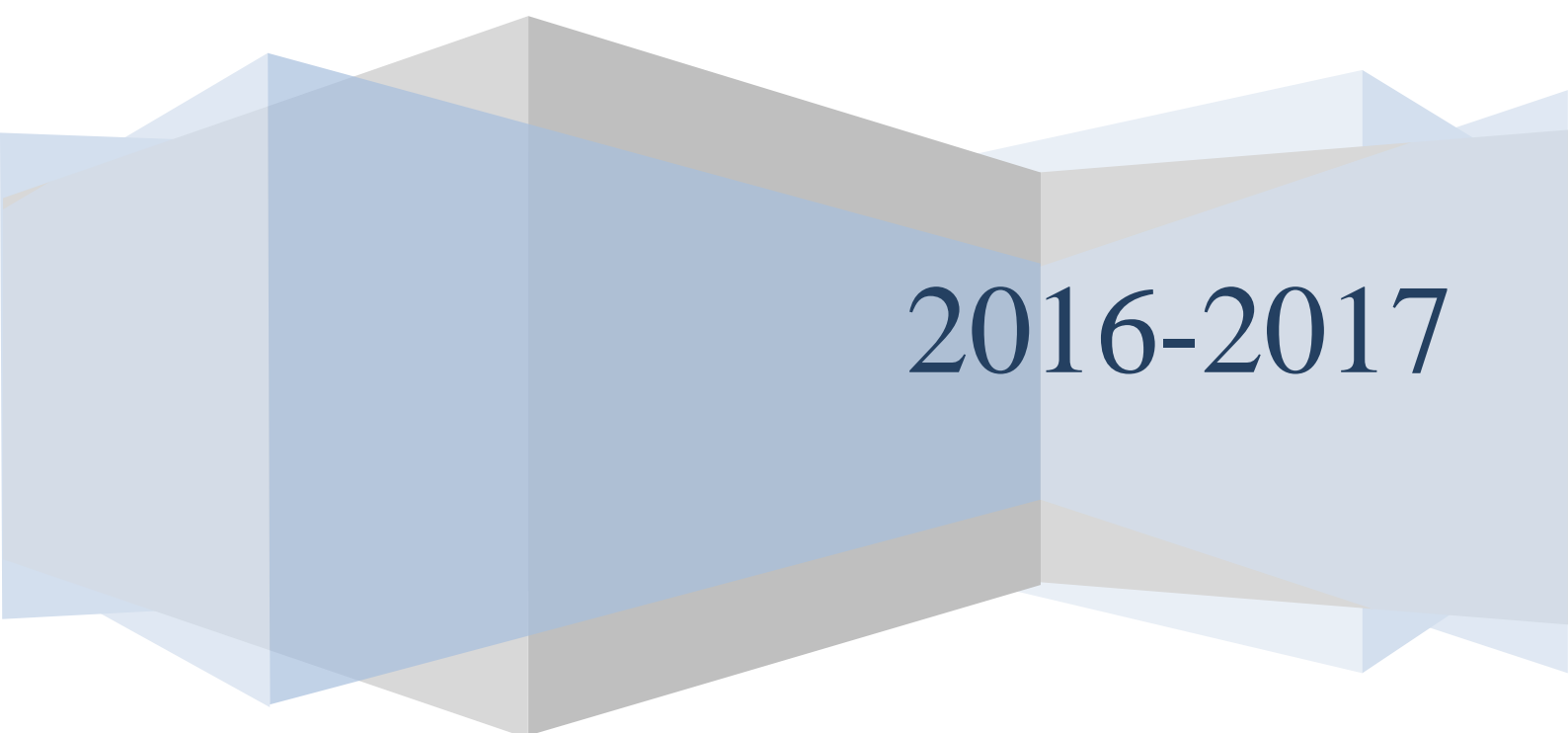


# **PROGRAMMAZIONE GENERALE IV ANNO**

**Tecnico dei servizi di Impresa –  
Tecnico commerciale delle Vendite**



2016-2017

DOCENTE PALETTI AMALIA 40h	COMPETENZA GENERALE	CONOSCENZE	ABILITA'	CONTENUTI
<p><b>COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE SOCIALE</b></p> <p><b>Team Working e comunicazione interpersonale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cogliere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive</li> <li>• gestire la comunicazione, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• linguaggi tecnici propri di settore</li> <li>• metodi di comprensione e produzione di testi, di documentazione e relazioni tecniche</li> <li>• processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera professionale</li> <li>• strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali</li> <li>• tecniche di comunicazione interpersonale e di negoziazione tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cogliere le informazioni relative alla sfera professionale prodotte dalle diverse tipologie di fonti</li> <li>• esprimere modalità di partecipazione democratica in contesti professionali direttamente esperiti</li> <li>• promuovere il lavoro di gruppo e le relazioni con gli interlocutori di settore</li> <li>• scegliere modalità di interazione comunicativa e di argomentazione in rapporto a situazioni colloquiali e tecnico-formali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione efficace - la creatività e l'empatia</li> <li>• Lavoro in team , Il problem solving</li> <li>• Spirito d'iniziativa</li> </ul>
DOCENTE PATRIZIA PAOLI 50h	COMPETENZA GENERALE	CONOSCENZE	ABILITÀ	CONTENUTI
<p><b>Rielaborazione degli apprendimenti, successo formativo e valorizzazione dell'alternanza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cogliere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive</li> <li>• gestire la comunicazione, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• linguaggi tecnici propri di settore</li> <li>• metodi di comprensione e produzione di testi, di documentazione e relazioni tecniche</li> <li>• processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro</li> <li>• utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patto formativo e regolamento</li> <li>• Fissare obiettivi e il diagramma di Gantt</li> <li>• Competenze di profilo</li> <li>• Organizzazione del portfolio</li> <li>• Redazione del diario delle competenze</li> <li>• Preparazione e monitoraggio dell'alternanza</li> </ul>

		<p>professionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali</li> <li>• tecniche di comunicazione interpersonale e di negoziazione tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione</li> </ul>		
<b>DOCENTE: COZZIO FRANCA 70h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>LINGUA COMUNITARIA Moduli: Lingua inglese</b>	<p><b>Curare le relazioni di front - office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali e predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendere e ricavare informazioni, nella loro natura linguistica, paralinguistica, extralinguistica e culturale, dall'ascolto e dalla visione di testi audiovisivi e dalla lettura di testi scritti, ipertestuali e digitali, anche di tipo microlinguistico;</li> <li>• interagire oralmente e per iscritto in situazioni di vita quotidiana relative ai propri interessi personali e professionali</li> <li>• produrre una comunicazione orale e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conoscenze essenziali e le abilità promosse in esito al quarto anno di diploma professionale, riferimenti specifici per la progettazione didattica, sono quelle previste dal quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue: A2 per la lingua tedesca e B1 per la lingua inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• descrivere la propria formazione scolastica e le esperienze maturate in ambito scolastico e lavorativo</li> <li>• comprendere una semplice descrizione di esperienze lavorative</li> <li>• compilare moduli con i dati personali</li> <li>• comprendere il messaggio di un annuncio o di un breve programma</li> <li>• comprendere il messaggio della registrazione di un annuncio o di un'indicazione</li> <li>• produrre un semplice annuncio e la scaletta di un programma</li> <li>• comprendere e usare le espressioni per gestire una telefonata a livello professionale</li> <li>• chiedere e dare informazioni su luoghi, condizioni meteo, orari, alloggi, offerte,</li> </ul>	<p><b>Ripasso/consolidazione tempi verbali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Present continuous, Present Simple</li> <li>- Future (will, going to, present continuous)</li> <li>- Past Simple and Past continuous</li> <li>- Present Perfect</li> </ul> <p><b>Frase condizionali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1<sup>st</sup> conditional</li> <li>- 2<sup>nd</sup> conditional</li> <li>- 3<sup>rd</sup> conditional</li> </ul> <p><b>Il passivo</b> <b>Question tags</b> <b>Discorso indiretto</b></p> <p><b>Vocaboli relativi alle seguenti aree tematiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- At home</li> <li>- Education</li> <li>- At work</li> <li>- Leisure</li> <li>- Travel, transport and holidays</li> </ul>

	testi scritti differenziando lo stile a seconda dei contenuti a valenza personale o professionale		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ritardi</li> <li>• utilizzare le espressioni per presentare un prodotto</li> <li>• produrre e-mail semiformali e lettere formali, commerciali.</li> <li>• comprendere e ricavare informazioni da siti inglesi e dalla visione di filmati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parts of the body, health</li> <li>- Clothes</li> <li>- Family</li> <li>- Friends</li> <li>- Personal information</li> <li>- Jobs and occupations</li> <li>- Hobbies Likes and dislikes</li> <li>- Animals</li> <li>- Food and drink</li> <li>- Shopping</li> <li>- Time and measurement</li> <li>- Numbers, prices and quantities</li> </ul>
<b>DOCENTE:</b> <b>ESCH ELMAR 56h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>LINGUA COMUNITARIA</b> <b>Moduli:</b> <b>Lingua tedesca</b>	<p>Curare le relazioni di front - office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali e predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendere e ricavare informazioni, nella loro natura linguistica, paralinguistica, extralinguistica e culturale, dall'ascolto e dalla visione di testi audiovisivi e dalla lettura di testi scritti, ipertestuali e digitali, anche di tipo microlinguistico;</li> <li>• interagire oralmente e per iscritto in situazioni di vita quotidiana relative ai propri interessi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conoscenze essenziali e le abilità promosse in esito al quarto anno di diploma professionale, riferimenti specifici per la progettazione didattica, sono quelle previste dal quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue: A2 per la lingua tedesca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• descrivere la propria formazione scolastica e le esperienze maturate in ambito scolastico e lavorativo</li> <li>• comprendere una semplice descrizione di esperienze lavorative</li> <li>• compilare moduli con i dati personali</li> <li>• comprendere il messaggio di un annuncio o di un breve programma</li> <li>• comprendere il messaggio della registrazione di un annuncio o di un'indicazione</li> <li>• produrre un semplice annuncio e la scaletta di un programma</li> <li>• comprendere e usare le espressioni per gestire una telefonata a livello professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autopresentazione in ambito professionale</li> <li>• Lettera di presentazione e curriculum vitae</li> <li>• Descrizione di esperienze lavorative</li> <li>• Annunci di vario genere</li> <li>• Dialoghi al telefono e in situazioni professionali</li> <li>• Programma di escursioni, viaggi, manifestazioni</li> <li>• Presentazione di un prodotto</li> <li>• E-mail, lettere semiformali, formali e commerciali</li> <li>• Visione filmati</li> <li>• Approfondimento dei seguenti aspetti grammaticali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• proposizione interrogativa</li> </ul> </li> </ul>

	<p>personali e professionali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• produrre una comunicazione orale e testi scritti differenziando lo stile a seconda dei contenuti a valenza personale o professionale</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• chiedere e dare informazioni su luoghi, condizioni meteo, orari, alloggi, offerte, ritardi</li> <li>• utilizzare le espressioni per presentare un prodotto</li> <li>• produrre e-mail semiformali e lettere formali, commerciali.</li> <li>• comprendere e ricavare informazioni da siti tedeschi e dalla visione di filmati</li> </ul>	<p>diretta e indiretta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• proposizione secondaria (causale, temporale, relativa, condizionale)</li> <li>• proposizione nominale</li> <li>• preposizioni temporali e locali</li> <li>• avverbi temporali e locali</li> <li>• avverbi pronominali</li> <li>• aggettivi</li> <li>• verbi, sostantivi e aggettivi con preposizione</li> <li>• numeri, misure e abbreviazioni</li> <li>• verbi separabili e non</li> <li>• i tempi <i>Perfekt, Präteritum</i>, futuro</li> <li>• il congiuntivo II dei verbi <i>werden, haben, mögen, können</i>.</li> </ul>
<b>DOCENTE PAROLARI MAURA 30h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Calcolo professionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappresentare processi e risolvere situazioni problematiche del settore professionale in base a modelli e procedure matematiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi della struttura patrimoniale e finanziaria</li> <li>• Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare concetti e formule matematiche in ambiente economico finanziario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studio semplice di funzione (retta, parabola, esponenziale, logaritmica) e loro rappresentazione</li> <li>• Leggi di capitalizzazione semplice e composta, sconto semplice e composto</li> <li>• Equivalenze finanziarie</li> <li>• Ammortament</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>o rata costante</li> <li>• Rendite</li> <li>• Problemi di scelta dell'ottimo nella ricerca di un finanziamento o di un investimento</li> <li>• Calcoli e problemi relativi alla opportunità di scelta</li> </ul>
<b>DOCENTE BUGNA FABRIZIO 8 h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Sicurezza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza , la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia,</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/lay out dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> <li>• Prefigurare comportamenti di prevenzione.</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetto di rischio, di danno, di prevenzione, di protezione. Organizzazione della prevenzione aziendale. Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali. Organi di vigilanza, controllo e assistenza.</li> <li>• <i>Formazione specifica</i></li> <li>• Rischi, infortuni, macchine, attrezzature, cadute dall'alto, rischi da esplosione, rischi chimici, nebbie - oli - fumi - vapori – polveri, etichettatura, rischi cancerogeni, rischi biologici, rischi fisici, rumore, rischi fisici, vibrazione, rischi fisici,</li> </ul>

				<p>radiazioni, rischi fisici, microclima e illuminazione, videoterminali, DPI, organizzazione del lavoro, ambienti di lavoro, stress lavoro-correlato, movimentazione e manuale carichi, movimentazione e merci (apparecchi di sollevamento, mezzi trasporto), segnaletica di sicurezza, emergenze, le procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico, procedure di esodo e incendi, procedure organizzative per il primo soccorso, altri rischi.</p>
<b>TRENTINI NADIA</b> 4h	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure previste per implementare il sistema informativo a supporto del controllo di gestione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetto di qualità</li> <li>• Il sistema di gestione della qualità</li> <li>• I documenti della qualità</li> </ul>
<b>MARTINI ITALO</b> 20 h	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Organizzazione aziendale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cogliere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunità professionali di riferimento</li> <li>• Organizzazione tipiche del settore con specifico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contesto economico</li> <li>• Economia in Trentino</li> <li>• Strutture e dimensioni</li> </ul>

	soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive	nell'ambito della comunità professionale locale e allargata <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esprimere modalità di partecipazione democratica in contesti professionali</li> </ul>	riferimento al contesto territoriale <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'impresa nel contesto sociale</li> </ul>	aziendali <ul style="list-style-type: none"> <li>• Istituzioni di riferimento:</li> <li>• Le banche</li> <li>• La CCIAA</li> <li>• Istituzioni UE</li> <li>• Il Registro delle imprese</li> <li>• Agenzia del lavoro</li> <li>• Agenzia delle entrate</li> <li>• Mercato del lavoro</li> <li>• Organizzazione aziendale terminologia</li> <li>• I processi aziendali : organizzazione degli uffici e loro procedure</li> <li>• Attività di segreteria</li> <li>• Attività di magazzino</li> <li>• Attività amministrative</li> </ul>
<b>DOCENTE FLOR 30h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Comunicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire la comunicazione scegliendo codici adeguati ai diversi contesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo e tecnico</li> <li>• Linguaggi tecnici di propri di settore</li> <li>• Metodi di comprensione e produzione di testi, di documentazione e relazioni tecniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare specifiche strategie di lettura e redazione in rapporto allo scopo e alla tipologia dei testi</li> <li>• Utilizzare modalità comunicative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il testo informativo espositivo</li> <li>• Il riassunto</li> <li>• L'articolo giornalistico</li> <li>• Testi della letteratura italiana e straniera</li> </ul>
<b>DOCENTE BONENTI MONIA 46h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Processi di gestione aziendale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborare alla realizzazione del piano commerciale in accordo con le</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di definizione dei prezzi</li> <li>• Budgeting nel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cogliere i criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruire situazioni economiche/rendiconti in</li> </ul>



politiche di vendita e, gli obiettivi economici aziendali	settore vendite.	• Applicare modalità operativa a supporto dell'assistenza pre e post vendita.	equilibrio
• rappresentare processi e risolvere situazioni problematiche del settore professionale in base a modelli e procedure matematiche.	• Tipologie organizzative delle imprese commerciali	• Applicare procedure e metodiche di programmazione, organizzazione, controllo di fasi, sequenze e attività.	• Analisi dei prospetti contabili del bilancio
			• Applicare procedure e metodiche di programmazione e, organizzazione, controllo di fasi, sequenze e attività.

## TSI DISCIPLINE PROFESSIONALIZZANTI

CONTABILITA' GENERALE E BILANCIO				
DOCENTE Zanetti Gabriella 100 h	COMPETENZA GENERALE	ABILITA'	CONOSCENZE	CONTENUTI
Processi amministrativi e contabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare le rilevazioni contabili previste dalla normativa IVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le procedure di gestione e di registrazione dei documenti</li> <li>• Applicare modalità di calcolo della fiscalità e di gestione delle scadenze fiscali e contabili</li> <li>• Applicare procedure per gestire versamenti e pagamenti nelle diverse modalità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo amministrativo-contabile nel contesto aziendale</li> <li>• Regimi contabili</li> <li>• Contabilità IVA e procedure IVA</li> <li>• Principali caratteristiche del sistema tributario</li> <li>• Scadenziario tributario e versamenti</li> <li>• Cenni sulla dichiarazione annuale IVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il metodo della Partita Doppia e i sistemi di scritture</li> <li>• Il sistema del patrimonio e del risultato economico</li> <li>• Classificazione dei conti e loro funzionamento</li> <li>• Il piano dei conti</li> <li>• Analisi dei fatti amministrativi</li> <li>• Strumenti delle rilevazioni in Partita Doppia</li> <li>• La costituzione delle imprese individuali</li> <li>• L'acquisto di un'azienda funzionante</li> <li>• Gli acquisti di beni e servizi</li> <li>• Le vendite di merci e ricavi accessori</li> <li>• Le modalità di regolamento degli acquisti e delle vendite</li> <li>• L'acquisizione e la cessione di beni strumentali</li> <li>• I rapporti di conto corrente con le banche</li> <li>• Operazioni d'incasso al "dopo incasso" e "salvo buon fine"</li> <li>• Lo sconto di cambiali commerciali</li> <li>• Le operazioni di finanziamento: mutui passivi e sovvenzioni cambiarie</li> <li>• I rapporti con il personale: retribuzioni e oneri sociali</li> <li>• Le liquidazioni periodiche e i</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>versamenti IVA</li> <li>• L'IRAP e altri tributi</li> <li>• I prelevamenti e i versamenti del titolare</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare i fatti esterni di gestione con il metodo della partita doppia e secondo le norme vigenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e procedure di verifica e analisi periodica delle scritture contabili</li> <li>• Applicare il metodo della partita doppia secondo il sistema del reddito e del patrimonio a fatti tipici di gestione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operazioni aziendali e rilevazioni contabili</li> <li>• Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni</li> <li>• Sistemi e metodi di scritture</li> <li>• Analisi dei fatti di gestione</li> <li>• Metodo di rilevazione della partita doppia</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il metodo della Partita Doppia e i sistemi di scritture</li> <li>• Il sistema del patrimonio e del risultato economico</li> <li>• Classificazione dei conti e loro funzionamento</li> <li>• Il piano dei conti</li> <li>• Analisi dei fatti amministrativi</li> <li>• Strumenti delle rilevazioni in Partita Doppia</li> <li>• La costituzione delle imprese individuali</li> <li>• L'acquisto di un'azienda funzionante</li> <li>• Gli acquisti di beni e servizi</li> <li>• Le vendite di merci e ricavi accessori</li> <li>• Le modalità di regolamento degli acquisti e delle vendite</li> <li>• L'acquisizione e la cessione di beni strumentali</li> <li>• I rapporti di conto corrente con le banche</li> <li>• Operazioni d'incasso al "dopo incasso" e "salvo buon fine"</li> <li>• Lo sconto di cambiali commerciali</li> <li>• Le operazioni di finanziamento: mutui passivi e sovvenzioni cambiarie</li> <li>• I rapporti con il personale: retribuzioni e oneri sociali</li> <li>• Le liquidazioni periodiche e i versamenti IVA</li> <li>• L'IRAP e altri tributi</li> <li>• I prelevamenti e i versamenti del titolare</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire i flussi comunicativi e informativi aziendali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale</li> <li>• Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi</li> <li>• Tecniche di sviluppo e implementazione dei sistemi di gestione documentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La produzione di informazioni</li> <li>• Il processo informativo</li> <li>• I destinatari delle informazioni</li> <li>• Le comunicazioni aziendali</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare le operazioni di chiusura e riapertura dei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche per la stesura del bilancio di verifica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo della contabilità generale</li> <li>• Tecniche di verifica e analisi periodica delle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il bilancio di verifica e la situazione contabile</li> <li>• Il controllo delle scritture contabili</li> </ul>

	conti	<p>e della situazione contabile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare la tecnica per l'esecuzione delle scritture di assestamento</li> <li>• Applicare le procedure per la determinazione del risultato economico</li> <li>• Applicare tecniche e metodiche per la chiusura e riapertura e dei conti</li> <li>•</li> </ul>	<p>scritture contabili</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilancio di verifica e situazione contabile</li> <li>• Tipologie di inventario e loro funzioni</li> <li>• Le scritture di completamento</li> <li>• Scritture di integrazione</li> <li>• Determinazione del risultato d'esercizio</li> <li>• Chiusura generale dei conti</li> <li>• Riapertura generale dei conti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le finalità e i principi di redazione del bilancio di esercizio</li> <li>• La struttura del conto economico e del bilancio</li> <li>• Le operazioni contabili di fine esercizio e la correzione degli errori</li> <li>• Le operazioni di completamento</li> <li>• Il principio di competenza economica e di cassa</li> <li>• Le definizioni e funzioni dell'inventario d'esercizio</li> <li>• L'obbligatorietà dell'inventario</li> <li>• Le scritture di assestamento</li> <li>• Le scritture di ammortamento</li> <li>• Le scritture di integrazione</li> <li>• Le scritture di rettifica</li> <li>• Le rimanenze di magazzino</li> <li>• La determinazione delle imposte IRAP</li> <li>• La determinazione del risultato d'esercizio</li> <li>• La destinazione del risultato d'esercizio</li> <li>• La chiusura dei conti</li> <li>•</li> </ul>
ZANETTI GABRIELLA A 50 H	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Contabilità a' informatizzata</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare software gestionale a supporto delle scritture contabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software applicativo specifico per la gestione della contabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GESTIONALE 1 ZUCCHETTI</li> <li>• Il Software applicativo per la gestione della contabilità</li> <li>• Struttura dei menù</li> <li>• Gestione anagrafiche clienti, fornitori e articoli</li> <li>• Struttura del Piano dei Conti</li> <li>• Emissione documento di trasporto, fattura differita e strumenti di pagamento</li> <li>• Gestione carico e scarico magazzino</li> <li>• Scritture contabili a Libro Giornale</li> <li>• Stampe di prova e stampe definitive</li> </ul>
BONENTI MONIA 50 H	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Contabilità a'</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre un bilancio di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigere lo Stato Patrimoniale e il</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura generale del bilancio di esercizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il bilancio di verifica e la situazione contabile</li> </ul>

<b>generale e bilancio</b>	esercizio	Conto Economico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le procedure previste per implementare il sistema informativo a supporto del controllo gestione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di redazione: normative di riferimento</li> <li>• Modalità di comunicazione e divulgazione delle risultanze di bilancio</li> <li>• Cenni di analisi di bilancio e principali indici</li> <li>• Riclassificazione dello Stato Patrimoniale</li> <li>• Riclassificazione del Conto Economico</li> <li>• Analisi della struttura patrimoniale e finanziaria</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il controllo delle scritture contabili</li> <li>• Le finalità e i principi di redazione del bilancio di esercizio</li> <li>• La struttura del conto economico e del bilancio</li> <li>• Le operazioni contabili di fine esercizio e la correzione degli errori</li> <li>• Le operazioni di completamento</li> <li>• Il principio di competenza economica e di cassa</li> <li>• Le definizioni e funzioni dell'inventario d'esercizio</li> <li>• L'obbligatorietà dell'inventario</li> <li>• Le scritture di assestamento</li> <li>• Le scritture di ammortamento</li> <li>• Le scritture di integrazione</li> <li>• Le scritture di rettifica</li> <li>• Le rimanenze di magazzino</li> <li>• La determinazione delle imposte IRAP</li> <li>• La determinazione del risultato d'esercizio</li> </ul>
<b>TOMASINI GIOVANNA 30 h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Adempimenti previdenziali e fiscali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire le operazioni fiscali e previdenziali tipiche di fine anno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le procedure di calcolo degli oneri contributivi fiscali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reddito economico e reddito fiscale</li> <li>• Collegamento tra Dichiarazione dei redditi e Bilancio civilistico</li> <li>• Dichiarazione dei redditi di un'impresa (Modello Unico)</li> <li>• Procedure per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenti contabili</li> <li>• Fatture</li> <li>• Registri Iva</li> <li>• Libro giornale</li> <li>• Bilanci di verifica</li> <li>• Bilancio d'esercizio</li> <li>• Normativa IVA</li> <li>• Norme per la redazione del bilancio</li> </ul>
<b>Adempimenti sostituto d'imposta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire le procedure derivanti dagli obblighi relativi al ruolo del sostituto d'imposta</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le procedure di gestione degli obblighi relativi al ruolo del sostituto d'imposta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo e finalità del sostituto d'imposta</li> <li>• Principali adempimenti del sostituto d'imposta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La nozione di soggetto passivo d'imposta</li> <li>• . La figura del sostituto d'imposta</li> <li>• . Le ritenute</li> <li>• . Gli adempimenti dei sostituti d'imposta</li> <li>• . La responsabilità solidale tra sostituto e sostituito</li> <li>•</li> <li>• Modello F24 – F23</li> <li>• Modello 770</li> <li>• Modello 730</li> </ul>

REDI LAPPI 70 h	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE			
	COMPETENZA GENERALE	ABILITA'	CONOSCENZE	CONTENUTI
<b>Adempimenti del personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espletare le pratiche e predisporre la documentazione relativa al rapporto di lavoro subordinato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le procedure per la gestione delle pratiche di assunzione, dimissione, sospensione e licenziamento lavorativo</li> <li>• Redigere la documentazione inerente le pratiche di assunzione e trasformazione e risoluzione del rapporto di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo di gestione amministrativa del personale nel contesto aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LE VARIE TIPOLOGIE DEI CONTRATTI DI LAVORO (tempo indeterminato, tempo determinato, part-time, apprendistato, lavoro a chiamata, lavoro ripartito, somministrazione di lavoro)</li> <li>• I CONTRATTI DI COLLABORAZIONE A PROGETTO E COLLABORAZIONE OCCASIONALE.</li> <li>• IL CONTRATTO DI LAVORO INDIVIDUALE (forma, caratteristiche, contenuti essenziali, consegna al lavoratore,)</li> <li>• ALTRE INFORMATIVE DA CONSEGNARE AL LAVORATORE ALL'ATTO DELL'ASSUNZIONE (normativa scelta TFR, decreto 81/2008 sicurezza, etc...)</li> <li>• MODELLI MINISTERIALI PER LE ASSUNZIONI, PROROGHE, TRASFORMAZIONI E CESSAZIONI DEL RAPPORTO DI LAVORO.</li> <li>• PIANO FORMATIVO PER GLI APPRENDISTI.</li> </ul>
<b>Gestione e paghe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire il trattamento dei dati nel rispetto della normativa vigente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le procedure di gestione e trattamento dei dati nel rispetto degli adempimenti normativi e degli standard di sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contesto normativo (Cenni sul Testo Unico sulla Privacy – D. Lgs. 196 del 30/06/2003 e successivi provvedimenti)</li> <li>• Linee guida del Garante</li> <li>• Tipologie di dati: sensibili, semisensibili, giudiziari)</li> <li>• Tipologie di trattamento: manuale e con mezzi elettronici</li> <li>• Rischi del trattamento</li> <li>• Adempimenti: informativa, consenso, notifica</li> <li>• Procedure di sicurezza</li> <li>• Profili sanzionatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ELEMENTI NORMATIVA SULLA PRIVACY.</li> <li>• Scopi</li> <li>• Normativa in vigore</li> <li>• Trattamento dei dati personali</li> <li>• Adozione misure di sicurezza</li> <li>• Tipologia dei dati</li> <li>• Sicurezza dei dati</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Documento Programmatico della Sicurezza (DPS): casi di esonero e tipologie</li> </ul>	
<b>Amministrazioni e del personale informatizzata</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre il cedolino paga di un lavoratore dipendenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le procedure di calcolo della busta paga e degli elementi collegati alla retribuzione</li> <li>• Determinare i contributi previdenziali a carico dei lavoratori subordinati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilità del personale e libri obbligatori del lavoro</li> <li>• Modalità di gestione del Libro Unico del Lavoro</li> <li>• Elementi della retribuzione</li> <li>• Imponibile previdenziale</li> <li>• Imponibile fiscale</li> <li>• Assegni per il nucleo familiare</li> <li>• Elaborazione della sezione retribuzioni nel LUL</li> <li>• LUL e gestione dei CCNL più diffusi</li> <li>• Gestione del TFR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LIBRO UNICO (modalità di tenuta e principale normativa)</li> <li>• MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE DEL PERSONALE. ( ferie, malattia, CIG, etc...)</li> <li>• IL CEDOLINO PAGA (</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre il cedolino paga utilizzando un software applicativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare software applicativi per l'elaborazione del cedolino paga e la gestione degli adempimenti del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software applicativo per la gestione contabile degli adempimenti inerenti il LUL</li> <li>• Gestione anagrafiche</li> <li>• Gestione tabelle contributive</li> <li>• Gestione cedolini (dall'elaborazione alla stampa)</li> <li>• Stampa libri obbligatori</li> <li>• Gestione e-mens</li> <li>• Autoliquidazione INAIL</li> <li>• Gestione quadrature (gestione prima nota contabilità personale)</li> <li>• Gestione costi del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOFTWARE PAGHE OPEN</li> <li>• MENU'</li> <li>• Gestione software</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire i rapporti con gli Istituti Previdenziali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le procedure per la gestione degli adempimenti previdenziali del datore di lavoro</li> <li>• Determinare i contributi INPS e INAIL a carico dell'azienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cenni agli obblighi di natura previdenziale nel rapporto di lavoro subordinato e parasubordinato</li> <li>• Apertura posizione INPS</li> <li>• Modello DM10, flusso e-mens, ecc.</li> <li>• Cenni alla gestione del rapporto assicurativo con l'INAIL</li> <li>• Apertura posizione INAIL e autoliquidazione del premio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INAIL (principale normativa inerente all'assicurazione dei dipendenti, infortuni, malattie professionali)</li> <li>• INPS ( principale normativa inerente ai lavoratori, assegni al nucleo familiare, malattia, CIG, maternità, etc...)</li> </ul>
<b>Adempimenti previdenziali</b>				

# TCV DISCIPLINE PROFESSIONALIZZANTI

DOCENTE PAOLI-STEFANI 40 h	COMPETENZA GENERALE	CONOSCENZE'	ABILITA'	CONTENUTI
<p><b>Project event management – Project work</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborare alla realizzazione del piano commerciale in accordo con le politiche di vendita e, gli obiettivi economici aziendali</li> <li>• Presidiare le fasi operative affrontando e risolvendo problematiche relative ai processi, attraverso modalità organizzative fondate sul lavoro di gruppo e su reti di relazione con la comunità di riferimento</li> <li>• Logiche commerciali e trend nel mercato di riferimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategie tecniche e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera professionale.</li> <li>• Strategie e tecniche per affrontare eventuali criticità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure e metodiche di programmazione, organizzazione, controllo di fasi, sequenze e attività.</li> <li>• Identificare i punti di forza, le criticità del prodotto nel mercato di riferimento</li> <li>• Strutturare un'offerta commerciale</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard assegnati e conseguenti fabbisogni</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Strutturare un'offerta commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare il progetto</li> <li>• La struttura dell'evento</li> <li>• Stendere il piano di lavoro</li> <li>• I punti chiave dell'evento: Obiettivo Target Tema Centrale Budget Comunicare/promuovere l'evento</li> <li>• Feed-back e valutazione dell'evento</li> </ul>
DOCENTE STEFANI 40h	COMPETENZA GENERALE	CONOSCENZE'	ABILITA'	CONTENUTI
<p><b>Tecniche di comunicazione di Vendita</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidiare le fasi operative affrontando e risolvendo problematiche relative ai processi, attraverso modalità organizzative fondate sul lavoro di gruppo e su reti di relazione con la comunità di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di ascolto e comunicazione.</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione con il cliente</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio</li> <li>• Individuare tipologia di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli assiomi della comunicazione e l'Ascolto Attivo, la base per ogni comunicazione efficace.</li> <li>• Percezione e schemi mentali del venditore e del cliente. Cosa aiuta e cosa limita.</li> <li>• Comprendere le tipologie di clienti, comprendere il punto di vista del cliente</li> <li>• Il Modello di Vendita di Successo per prestazioni professionali</li> <li>• Tecnica delle domande</li> </ul>

	<p>riferimento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita</li> </ul>		<p>della clientela</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard assegnati e conseguenti fabbisogni</li> <li>• Progettare modalità di disposizione e presentazione per tipologie di prodotto identità e strategie aziendali</li> <li>• Applicare modalità operativa a supporto dell'assistenza pre e post vendita.</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio</li> <li>• Individuare tipologia di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze della clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenzione e gestione delle obiezioni</li> <li>• Cosa acquista davvero il cliente</li> <li>• Tecniche di chiusura e conclusione della vendita</li> </ul>
<b>DOCENTE POVOLI 50 h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE'</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Progettazione di spazi espositivi, promozionali e di vendita e customer care</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cogliere le logiche commerciali dei trend del mercato, coniugandole e valorizzandole rispetto al proprio contesto di riferimento.</li> <li>• Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regole e tecniche del visual merchandising</li> <li>• Organizzazione interna del punto vendita: layout, corner.</li> <li>• Planimetrie di punti vendita di settori merceologici.</li> <li>• Elementi di merceologia</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure e metodiche di programmazione , organizzazione, controllo di fasi, sequenze e attività.</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard assegnati e conseguenti fabbisogni</li> <li>• Organizzazione dello spazio di vendita ed espositivo.</li> <li>• Individuare la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione dei percorsi interni al punto vendita</li> <li>• Layout delle attrezzature espositive e di vendita</li> <li>• Layout merceologico</li> <li>• Allestimento estetico con il coinvolgimento dei 5 sensi degli spazi di vendita</li> <li>• La soddisfazione del cliente</li> <li>• Il comportamento d'acquisto del consumatore</li> <li>• I fattori che influenzano il processo d'acquisto</li> <li>• L'insoddisfazione del consumatore e la "dissonanza cognitiva"</li> </ul>



	del cliente.		<p>struttura idonea al punto vendita</p> <p>Applicare modalità operative a supporto della vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> </ul>	
<b>DOCENTE POLETTI 60h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE'</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>CONTENUTI</b>
<p><b>Strumenti tecnologici e multimediali per la promozione del territorio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web socio-relazionale e processi di comunicazione a supporto della vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare le funzionalità fondamentali di strumenti informatici e del web relazionale a supporto della fidelizzazione del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di strumenti di social-media marketing, di email marketing e di web marketing.</li> <li>• Applicazione di internet e delle tecnologie digitali a esso associate, finalizzate alla realizzazione degli obiettivi di marketing</li> <li>• Il dominio web, hosting, cms, indicizzazione,</li> <li>• scelta dei testi e delle immagini</li> <li>• progetto grafico;</li> <li>• progetto e realizzazione di siti tramite CMS</li> <li>• Procedura per la promozione via web di informazioni di natura commerciale</li> <li>• e-commerce: concetto, potenzialità e strumenti operativi</li> <li>• Sicurezza</li> <li>• Gestione delle mail, newsletter ecc</li> <li>• Il booking on line</li> <li>• Gestione della fidelizzazione del cliente con piattaforma di Customer Relationship Management</li> </ul>

<b>DOCENTE NATALICCHIO 40h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE'</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Trend e fonti informative del settore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidiare le fasi operative affrontando e risolvendo problematiche relative ai processi, attraverso modalità organizzative fondate sul lavoro di gruppo e su reti di relazione con la comunità di riferimento</li> </ul>	<p>Tendenze evolutive del mercato di riferimento. Logiche commerciali e trend nel mercato di riferimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associare le previsioni di vendita ai trend</li> <li>• Identificare fonti di settore alla conoscenza dei mercati e delle tendenze</li> <li>• Leggere ed interpretare le tendenze del mercato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di trend del settore turistico e delle variabili che lo definiscono</li> <li>Definizione ed esplorazione dei trend del settore turistico contemporaneo con riferimento al contesto locale, provinciale e nazionale</li> <li>Presentazione delle fonti d'informazione alle quali attingere per una ricerca autonoma sui trend turistici a livello internazionale, nazionale, provinciale e locale</li> <li>Come effettuare nella pratica un'analisi sui trend del settore turistico</li> <li>Motivazioni a sostegno dell'importanza della conoscenza e della capacità di monitoraggio e analisi dei trend per lo sviluppo di una professionalità efficace nell'ambito del turismo</li> </ul>
<b>DOCENTE CHIODEGA 70h</b>	<b>COMPETENZA GENERALE</b>	<b>CONOSCENZE'</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>Sviluppo locale e marketing e soggetti e stakeholder del territorio e customer care.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidiare le fasi operative affrontando e risolvendo problematiche relative ai processi, attraverso modalità organizzative fondate sul lavoro di gruppo e su reti di relazione con la comunità di riferimento</li> <li>• Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente</li> </ul>	<p>Strutture associative e di servizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza Comunità professionali e di pratica di riferimento Elementi di marketing Elementi di customer care</p>	<p>Progettare modalità di disposizione e presentazione per tipologie di prodotto identità e strategie aziendali. Identificare strategie e comportamenti commerciali della concorrenza Applicare tecniche di rilevazione della soddisfazione del cliente</p>	<p>Analisi dei sistemi di offerta presenti a livello locale e non. Analisi di dati e documenti, esperienze di mystery shopper/guest. Proposte di esperienze turistiche Strumenti per la rilevazione del customer care</p>

Tione, 20 ottobre 2016