

## Repertorio Profili professionali della Regione Umbria

Servizi di distribuzione commerciale

**Intermediazione di vendita/acquisto prodotti**

### Sommario

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Addetto qualificato alle vendite – prodotti <i>food</i> .....     | 2  |
| Addetto qualificato alle vendite – prodotti non <i>food</i> ..... | 17 |
| Addetto qualificato vetrinista e <i>visual merchandiser</i> ..... | 28 |
| Tecnico delle vendite.....                                        | 38 |

## **Addetto qualificato alle vendite – prodotti *food***

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato alle vendite – prodotti *food*.

- **Definizione**

L'Addetto qualificato alle vendite – prodotti *food* opera nel commercio, in esercizi di piccole, medie e grandi dimensioni, gestisce il processo di vendita di prodotti alimentari freschi e si occupa, in alcuni casi, della realizzazione di attività accessorie quali, ad esempio, la preparazione di elaborati gastronomici, l'allestimento/presentazione di spazi espositivi del banco vendita e la gestione del magazzino.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

*5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi di distribuzione commerciale
- ATECO 2007:  
*47 - Commercio al dettaglio*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato alle vendite – prodotti *food* opera all'interno di esercizi commerciali della piccola o grande distribuzione dedicati a prodotti alimentari freschi (latticini, salumi, carne prodotti ittici, ortofrutta, prodotti da forno), in forma sia dipendente che autonoma, la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Le sue mansioni possono variare in funzione delle dimensioni del punto vendita: nelle strutture piccole e medie, l'addetto gestisce completamente il processo di vendita nonché alcune attività accessorie fondamentali per il buon andamento del negozio; nelle strutture grandi, i compiti sono più definiti e risultano di competenza dell'addetto qualificato alle vendite generalmente solo quelle attività direttamente connesse all'assistenza del cliente.

Gli orari di lavoro prevedono solitamente un impegno diurno, che può essere articolato su turni, qualora l'esercizio abbia occasionalmente/abituamente orari di apertura prolungati. Il suo carico di lavoro è maggiore in quei periodi dell'anno tradizionalmente caratterizzati da significativi aumenti delle vendite (in particolare, periodi pre-festivi).

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica

abilitazione. L'esercizio di attività commerciali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA della Provincia ove è ubicata l'attività commerciale.

## Attività proprie del profilo professionale

| <b>Attività</b>                                                                                    | <b>Contenuti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accogliere ed ascoltare il cliente                                                                 | Accogliere il cliente, ascoltarne le richieste e, qualora queste non fossero tali da consentire di comprenderne i bisogni ed identificarne le attese, rivolgergli domande mirate a permettere l'acquisizione di informazioni chiare e puntuali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Gestire il banco e le vendite dei prodotti di salumeria, formaggi, gastronomia e prodotti da forno | Preparare il <i>display</i> del banco vendita.<br>Porzionare i formaggi in funzione della vendita.<br>Preparare e tagliare salumi e insaccati in funzione della vendita.<br>Preparare antipasti caldi e freddi e piatti gastronomici semplici secondo il ricettario aziendale e in funzione della vendita.<br>Guarnire i prodotti gastronomici.<br>Confezionare i prodotti alimentari in funzione della vendita.<br>Servire il prodotto (pesare, porzionare, tagliare, confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente. |
| Gestire il banco e le vendite dei prodotti di macelleria e prodotti ittici                         | Preparare il <i>display</i> del banco vendita.<br>Lavorare la carne (sezionatura; disosso; sfasatura; toelettatura; taglio finale).<br>Lavorare il pesce (pulizia, filettatura, sventramento, desquamazione, etc.).<br>Servire il prodotto (pesare, porzionare, tagliare, confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente                                                                                                                                                                                               |
| Controllare le scorte                                                                              | Controllare le scorte del magazzino per il tempestivo rifornimento del banco vendita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Manutenere e pulire attrezzature e area di lavoro                                                  | Manutenere e pulire le attrezzature, gli utensili e l'area di lavoro applicando le norme sulla sicurezza e sull'igiene alimentare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Applicare la normativa sull'igiene alimentare e la sicurezza sul luogo di lavoro                   | Applicare la normativa sull'igiene alimentare e la sicurezza sul luogo di lavoro durante tutte le fasi e le attività lavorative, dal <i>display</i> delle merci, alla lavorazione, servizio e conservazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Unità di Competenza

| Macro processo                    | Unità di Competenza                                                                                                                             |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definire obiettivi e risorse      | UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"                                                                         |
|                                   | UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite"                                                                            |
| Gestire il sistema cliente        | UC.3 "Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita"                                                                                 |
| Produrre beni/<br>Erogare servizi | UC. 4 "Gestire il banco dei prodotti alimentari – salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno"                                             |
|                                   | UC. 5 "Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria e pescheria"                                                                       |
|                                   | UC.6 "Realizzare attività di vendita"                                                                                                           |
| Gestire i fattori produttivi      | UC.7 "Realizzare operazioni di immagazzinamento"                                                                                                |
|                                   | UC.8 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"                                                              |
|                                   | UC.9 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alle vendite prodotti <i>food</i> " |
|                                   | UC.10 "Lavorare in sicurezza"                                                                                                                   |
|                                   | UC.11 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"                                                      |

## UC.1

### **“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

## UC.2

### “Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite”

**Inquadramento EQF:** 3

#### **Risultato generale atteso**

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite.

#### **Abilità**

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite**
  - Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore del commercio (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA.

#### **Conoscenze minime**

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso ed al minuto; negozi di vicinato, negozi di media struttura, grandi strutture e centri commerciali; grande distribuzione organizzata; *franchising*.
- Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.

### UC.3

#### **“Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita”**

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Adottare modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di cliente, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.

##### ***Abilità***

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
  - Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
  - Adottare, in caso di una trattativa commerciale ad personam, un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione.
  - Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Tecniche di *mirroring, pacing, leading*.
- Tecniche di negoziazione.

## UC.4

### **“Gestire il banco dei prodotti alimentari – salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire il banco dei prodotti alimentari e, se richiesto, preparare piatti gastronomici pronti per la cottura o il consumo in funzione della vendita, avendo cura di garantire la sistemazione, la pulizia delle dotazioni, delle attrezzature e dell'ambiente di lavoro e rispettando la normativa di riferimento in materia di igiene e sicurezza alimentare.

#### ***Abilità***

- **Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita**
  - Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti.
  - Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela.
  - Identificare, predisporre e servire il prodotto (pesare, porzionare, tagliare, confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente.
  - Implementare modalità efficaci di presentazione, vendita e somministrazione per prodotti tipici locali e tradizionali.
  - Utilizzare con abilità le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari.
  - Utilizzare, pulire e mantenere gli strumenti del banco.
  - Controllare le scorte.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti alimentari (salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno).
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display.
- Metodi di stagionatura e conservazione di formaggi, salumi e insaccati.
- Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti.
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura
- Tecniche di taglio/disossatura salumi e insaccati.
- Tecniche di taglio dei formaggi.
- Elementi di culinaria.
- Tecniche di preparazione di piatti a base di pasta, riso, vegetali e carne secondo il ricettario aziendale.
- Elementi di dietetica.
- Tecniche di cottura.
- Modalità e tecniche di confezionamento di prodotti elaborati.

## UC.5

### **“Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria, pescheria”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire il banco dei prodotti carnei e ittici in funzione della vendita avendo cura di garantire la sistemazione, la pulizia delle dotazioni, delle attrezzature e dell’ambiente di lavoro e rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.

#### ***Abilità***

- **Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita**
  - Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzo ed il confezionamento dei prodotti.
  - Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela.
  - Applicare le tecniche per il trattamento della carne (sezionare, pulire, affettare, macinare, etc.).
  - Applicare le tecniche per il trattamento del pesce (tagliare, sfilettare, desquamare, sviscerare, etc).
  - Utilizzare, pulire e mantenere gli strumenti del banco.
  - Controllare le scorte.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti alimentari (prodotti carnei e ittici).
- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.).
- Tecniche di lavorazione del prodotto (bovino, suino, ovino, equino, caprino, selvaggina).
- Metodi di sezionatura; disosso; sfasatura; toelettatura; taglio finale.
- Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti.
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura.
- Elementi di culinaria.
- Pulizia dei pesci: filettatura, sventramento, desquamazione, etc., preparazioni per cucina.
- Sezionamento dei pesci di altura e di grossa taglia: calcolo dello scarto.
- Pulizia e gestione dei prodotti decongelati: valutazione delle glassature e dei cali peso.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: *layout* delle attrezzature, *layout* merceologico, *display*.

## UC.6

### “Realizzare attività di vendita”

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

- Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

***Abilità***

- **Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta**
  - Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze.
  - Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità.
  - Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
- **Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia**
  - Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso.
  - Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.

***Conoscenze minime***

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Procedure di cambio merce.

## UC.7

### **“Realizzare operazioni di immagazzinamento – prodotti *food*”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione e allo stoccaggio delle merci in magazzino, applicando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.

#### ***Abilità***

- **Ricevere le merci in entrata applicandole procedure operative in vigore**
  - Verificare le condizioni di trasporto e arrivo delle merci, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti.
  - Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute, segnalando le eventuali irregolarità riscontrate al proprio responsabile.
- **Depositare le merci in magazzino, rispettando le indicazioni del proprio responsabile in merito alla loro collocazione**
  - Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.
  - Comunicare tempestivamente al proprio superiore eventuali imprevisti ed irregolarità occorsi in fase di stoccaggio, tali da compromettere il buono stato delle merci.
- 

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di gestione delle scorte (*pull-push*; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (*first in - first out*)/l.i.f.o. (*last in - first out*)).
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Conservazione di prodotti alimentari.

## UC.8

### **“Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

#### ***Abilità***

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**

- Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo.
- Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo.
- Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazione in possesso rispetto allo stato delle attività.
- Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

#### ***Conoscenze minime***

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

## UC.9

### **“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alle vendite – prodotti *food*”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi di sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

#### ***Abilità***

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.
- **Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

#### ***Conoscenze minime***

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio.

## **UC.10**

### **“Lavorare in sicurezza”**

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

## UC.11

### **“Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del servizio erogato**

- Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
- Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
- Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

## **Addetto qualificato alle vendite – prodotti non *food***

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato alle vendite – prodotti non *food*.

- **Definizione**

L'Addetto qualificato alle vendite – prodotti non *food* opera nel commercio, in esercizi di piccole, medie e grandi dimensioni, gestendo il processo di vendita ed occupandosi in alcuni casi della realizzazione di attività accessorie (allestimento scaffali e vetrine, gestione del magazzino, operazioni di cassa, etc.).

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

*5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi di distribuzione commerciale
- ATECO 2007:  
*47 - commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)*<sup>1</sup>

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato alle vendite – prodotti non *food* opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alle più diverse tipologie di prodotto, in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Le sue attività possono variare in funzione delle dimensioni del punto vendita:

- in strutture piccole e medie, l'addetto gestisce completamente il processo di vendita nonché alcune attività accessorie fondamentali per il buon andamento del negozio;
- in strutture grandi, i compiti sono più definiti e risultano di competenza dell'addetto qualificato alle vendite solo quelle attività direttamente connesse con l'assistenza del cliente.

Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno che può essere articolato su turni qualora l'esercizio abbia occasionalmente/abituamente orari di apertura prolungati. Il suo carico di lavoro è maggiore in quei periodi dell'anno tradizionalmente caratterizzati da significativi aumenti delle vendite (in particolare, periodo pre-natalizio e saldi).

---

1 Escluso commercio di prodotti alimentari.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

L'esercizio di attività commerciali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA della Provincia ove è ubicata l'attività commerciale.

### **Attività proprie del profilo professionale**

| <b>Attività</b>                                              | <b>Contenuti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accogliere ed ascoltare il cliente                           | Accogliere il cliente, ascoltarne le richieste e, qualora queste non fossero tali da consentire di comprenderne i bisogni ed identificarne le attese, rivolgergli domande mirate a permettere l'acquisizione di informazioni chiare e puntuali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Presentare il prodotto                                       | Alla luce delle informazioni raccolte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• in caso di richieste specifiche e dettagliate: reperire il prodotto indicato e porgerlo al cliente, verificandone l'effettiva corrispondenza;</li> <li>• in tutti gli altri casi: interpretare le informazioni raccolte al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle esigenze del cliente; quindi reperire il prodotto in oggetto e porgerlo al cliente, illustrandone caratteristiche e peculiarità nonché eventuali articoli/accessori/servizi complementari; se necessario effettuare dimostrazioni sul funzionamento dello stesso.</li> </ul> |
| Supportare il cliente nella scelta                           | Supportare e consigliare il cliente nella scelta evidenziando i punti di forza della proposta e, qualora questa non risultasse soddisfacente, individuare soluzioni alternative ed illustrarle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Indicare le modalità di pagamento e finanziamento            | Indicare le modalità di pagamento possibili e proporre le eventuali soluzioni di finanziamento applicabili.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Realizzare le operazioni di cambio merce                     | Ricevere i resi dal cliente, verificare la sussistenza delle condizioni per il cambio del prodotto ed in caso positivo procedere secondo le modalità del caso (sostituire il capo; rilasciare un buono d'acquisto; riparare il capo a titolo gratuito; restituire quanto pagato).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Rendere e mantenere il punto vendita ordinato ed accogliente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riporre i prodotti negli appositi spazi espositivi rispettando le indicazioni fornite dal responsabile del punto vendita in merito all'organizzazione dei locali.</li> <li>• Tenere sotto controllo il quantitativo di merci presenti negli espositori e provvedere, quando necessario al reintegro dei prodotti mancanti, reperendoli in magazzino ovvero segnalando le carenze riscontrate alle risorse incaricate dei rifornimenti.</li> <li>• Realizzare/collaborare alla realizzazione dell'allestimento della vetrina.</li> </ul>                                                                       |

## Unità di Competenza

| Macro processo                    | Unità di Competenza                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definire obiettivi e risorse      | UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"                   |
|                                   | UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite"                      |
| Gestire il sistema cliente        | UC.3 "Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita"                           |
| Produrre beni/<br>Erogare servizi | UC.4 "Allestire gli spazi espositivi"                                                     |
|                                   | UC.5 "Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale"               |
| Gestire i fattori produttivi      | UC.6 "Realizzare operazioni di immagazzinamento"                                          |
|                                   | UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"        |
|                                   | UC.8 "Lavorare in sicurezza in negozio"                                                   |
|                                   | UC.9 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio" |

## UC.1

### **“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

## UC.2

### **“Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite”**

***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite**
  - Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore del commercio (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA.

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso ed al minuto; negozi di vicinato, negozi di media struttura, grandi strutture e centri commerciali; grande distribuzione organizzata; *franchising*.
- Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.

### UC.3

#### **“Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita”**

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Adottare modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di cliente, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.

##### ***Abilità***

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
  - Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia.
  - Adottare, in caso di una trattativa commerciale ad personam, un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione.
  - Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.
- Tecniche di *mirroring, pacing, leading*.
- Tecniche di negoziazione.

## UC.4

### “Allestire gli spazi espositivi”

**Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso**

Allestire le vetrine e gli spazi espositivi interni applicando le indicazioni del proprio responsabile; individuare soluzioni alternative in grado di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

#### **Abilità**

- **Focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni ed ottimizzare l'utilizzo dei volumi a disposizione**
  - Comprendere ed applicare le indicazioni del proprio responsabile in merito alle modalità di allestimento delle vetrine e degli spazi interni.
  - Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso della clientela, facilitare il processo d'acquisto e razionalizzare l'attività di rifornimento.
  - Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità che per qualità.
  - Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al target di clienti dell'esercizio.
  - Adottare comportamenti orientati all'ordine ed alla pulizia.

#### **Conoscenze minime**

- Elementi di analisi del *target*, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: *layout* delle attrezzature, *layout* merceologico, *display*.

## UC.5

### **“Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

- Realizzare trattative commerciale volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione, vigilando al contempo sulle merci esposte al fine di evitare fenomeni di taccheggio o danneggiamento.

#### ***Abilità***

- **Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta**
  - Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze.
  - Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità.
  - Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
  - Valutare l'opportunità di avviare una trattativa commerciale ad personam ed individuare i margini di negoziazione esistenti.
  - Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- **Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia**
  - Ascoltare con attenzione le rimozioni del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso.
  - Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.
- **Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte**
  - Tenere sotto osservazione la clientela, prestando particolare attenzione a coloro che agiscono comportamenti sospetti o insoliti, adottando in ogni caso un comportamento discreto.
  - Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere, sistemi antitaccheggio, etc.).
  - Attuare, nel caso in cui si colga qualcuno in flagranza di furto/danneggiamento, comportamenti coerenti con le politiche aziendali in materia e, se opportuno, informare le autorità competenti.

#### ***Conoscenze minime***

- Caratteristiche merceologiche e modalità di utilizzo delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto.

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Modalità di funzionamento della strumentazione per le operazioni di cassa: *scanner* per la lettura dei codici a barre, POS, apparecchiature antitaccheggio, etc.
- Caratteristiche e modalità di realizzazione dei principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie.
- Procedure di cambio merce.
- Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza.

## UC.6

### **“Realizzare operazioni di immagazzinamento”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione ed allo stoccaggio delle merci in magazzino.

#### ***Abilità***

- **Ricevere le merci in entrata applicandole procedure operative in vigore**
  - Verificare le condizioni di trasporto ed arrivo delle merci, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti.
  - Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute, segnalando le eventuali irregolarità riscontrate al proprio responsabile.
- **Depositare le merci in magazzino, rispettando le indicazioni del proprio responsabile in merito alla disposizione da attuare**
  - Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.
  - Comunicare tempestivamente al proprio superiore eventuali imprevisti ed irregolarità occorsi in fase di stoccaggio, tali da compromettere il buono stato delle merci.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di gestione delle scorte (*pull-push*; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (*first in - first out*) / l.i.f.o. (*last in - first out*)).
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.

## UC.7

### **“Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

#### ***Abilità***

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
  - Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo.
  - Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo.
  - Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività.
  - Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

#### ***Conoscenze minime***

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

## UC.8

### “Lavorare in sicurezza in negozio”

**Inquadramento EQF:** 3

#### **Risultato generale atteso**

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (negozio).

#### **Abilità**

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### **Conoscenze minime**

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.

## UC.9

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

**Inquadramento EQF:** 3

#### **Risultato generale atteso**

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

#### **Abilità**

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
  - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

#### **Conoscenze minime**

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

## **Addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser***

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser*.

- **Definizione**

L'Addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser* si occupa di tutte le attività finalizzate alla comunicazione visiva commerciale o artistica che vanno dall'addobbo delle vetrine, all'arredo dei negozi, all'allestimento per fiere e mostre. Cura l'immagine aziendale occupandosi dell'ambientazione e dell'arredo delle vetrine e dei display a seguito di un progetto grafico concordato con il committente, sulla base della politica promozionale e di immagine dell'azienda/punto vendita.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

*5.1.3.3.0 - Vetrinisti e professioni assimilate*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi di distribuzione commerciale

- ATECO 2007:

*47 - commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser* opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alle diverse tipologie di prodotto, in forma sia dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Le sue attività possono variare in funzione delle dimensioni del punto vendita. Può operare con contratto di lavoro dipendente in realtà organizzative della grande distribuzione, mentre nella piccola e media impresa questa professionalità viene coperta dagli addetti alle vendite o dallo stesso titolare del punto vendita. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno. Il suo carico di lavoro è maggiore in quei periodi dell'anno tradizionalmente caratterizzati da significativi aumenti delle vendite (in particolare, periodo pre-natalizio e saldi). L'esercizio della professione richiede buon gusto, creatività, fantasia e sensibilità.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

## Attività proprie del profilo professionale

| <b>Attività</b>                                                                                                        | <b>Contenuti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ideazione e progettazione dell'allestimento degli spazi interni e di vetrina                                           | Ideare l'allestimento dello spazio espositivo e/o della vetrina, in base al prodotto da valorizzare, al tema scelto per la sua presentazione, all'immagine aziendale/del punto vendita.                                                                                                                                |
| Selezione del campionario da esporre                                                                                   | Scegliere i prodotti da esporre, ricercare materiali, oggetti e decorazioni previsti dal progetto di allestimento.                                                                                                                                                                                                     |
| Cura dell'organizzazione degli spazi di vendita (lay out), dell'esposizione e della disposizione delle merci (display) | Collaborare alla definizione del <i>lay out</i> e del <i>display</i> con le figure di riferimento (ad es. nel caso di grandi stand espositivi fieristici o grandi insediamenti commerciali, reti commerciali di franchising, centri commerciali, con i grafici o gli architetti).<br>Realizzare i campioni espositivi. |
| Allestimento e disallestimento delle vetrine                                                                           | Allestire le vetrine del punto vendita, cercando di valorizzare i prodotti e presentarli in modo tale da attirare l'attenzione della clientela.                                                                                                                                                                        |
| Allestimento degli spazi interni al punto vendita                                                                      | Disporre negli scaffali i prodotti e il materiale relativo ad eventuali promozioni e curare la manutenzione degli allestimenti.                                                                                                                                                                                        |
| Cura dell'illuminazione del punto vendita                                                                              | Definire le modalità di illuminazione all'interno del punto vendita e delle vetrine al fine di valorizzare i prodotti esposti.                                                                                                                                                                                         |

## Unità di competenza

| Macro processo                    | Unità di Competenza                                                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definire obiettivi e risorse      | UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"                          |
|                                   | UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato vetrinista e <i>visual merchandiser</i> " |
| Gestire il sistema cliente        | UC.3 "Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente"                        |
| Produrre beni/<br>Erogare servizi | UC.4 "Ideare e progettare gli allestimenti degli spazi espositivi e delle vetrine"               |
|                                   | UC.5 "Allestire gli spazi espositivi interni al punto vendita"                                   |
|                                   | UC.6 "Allestire le vetrine"                                                                      |
| Gestire i fattori produttivi      | UC.7 "Lavorare in sicurezza in negozio"                                                          |
|                                   | UC.8 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"        |

## UC.1

### **“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata;
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

## UC.2

### **“Esercitare la professione di addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser*”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser*.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser***
  - Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile;
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore del commercio (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser***
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente;
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili;
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA.

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso e al minuto; negozi di vicinato; negozi di media struttura; grandi strutture e centri commerciali; grande distribuzione organizzata; franchising.
- Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.

### UC.3

#### **“Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente”**

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall’acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino al completamento del servizio offerto, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

##### ***Abilità***

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative e valorizzare il servizio offerto;
  - Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione;
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.

## UC 4

### **“Ideare e progettare gli allestimenti degli spazi espositivi e delle vetrine”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Ideare e progettare l'allestimento dello spazio espositivo e/o della vetrina, in base al prodotto da valorizzare, al tema scelto per la sua presentazione, all'immagine aziendale e del punto vendita.

#### ***Abilità***

- **Ideare e progettare gli allestimenti degli spazi espositivi e delle vetrine**
  - Analizzare le richieste del committente al fine di elaborare proposte progettuali per lo sviluppo degli spazi espositivi coerenti alle politiche promozionali e di immagine dell'azienda, le tendenze del mercato locale, le esigenze dei produttori, le scelte della concorrenza;
  - Realizzare sopralluoghi per individuare gli elementi strutturali e ambientali degli spazi espositivi/vetrine prefigurandone opportunità e limiti;
  - Progettare gli allestimenti degli spazi espositivi definendo collocazione, illuminazione, prodotti e materiali da esporre;
  - Compilare schede tecniche con specifiche progettuali;
  - Realizzare, se richiesto, tavole in pianta e in prospettiva che riproducono gli allestimenti in scala.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di analisi del target; segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta; analisi della concorrenza.
- Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ...).
- Politiche promozionali e di immagine aziendale.
- Tecniche e psicologia di vendita.
- Tecniche di ideazione e progettazione spazi espositivi.
- Vetrinistica e *visual merchandising*.
- Elementi di base di scenografia.
- Metodi e tecniche per la realizzazione di un progetto grafico.
- Software di grafica.
- Elementi di illuminotecnica.

## UC.5

### **“Allestire gli spazi espositivi interni al punto vendita”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Allestire gli spazi espositivi interni secondo le specifiche progettuali e le indicazioni del committente al fine di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

#### ***Abilità***

- **Focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni ed ottimizzare l'utilizzo dei volumi a disposizione**
  - Applicare le indicazioni progettuali in merito alle modalità di allestimento degli spazi interni;
  - Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso della clientela, facilitare il processo d'acquisto e razionalizzare l'attività di rifornimento;
  - Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità sia per qualità;
  - Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al target di clienti dell'esercizio;
  - Adottare comportamenti orientati all'ordine e alla pulizia.

#### ***Conoscenze minime***

- Nozioni di merceologia.
- Il *layout*: l'organizzazione degli spazi espositivi relativi alle dimensioni e al posizionamento.
- I *display* interni: tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica.

## UC.6

### **“Allestire le vetrine”**

#### ***Risultato generale atteso***

Allestire le vetrine secondo le specifiche progettuali e le indicazioni del committente al fine di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

#### ***Abilità***

- **Allestire la vetrina al fine di focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni ed ottimizzare l'utilizzo dei volumi a disposizione**
  - Applicare le indicazioni progettuali in merito alle modalità di allestimento della vetrina;
  - Operare scelte di allestimento utilizzando senso artistico, fantasia, creatività e abilità manuale;
  - Stimare un budget dei costi da sostenere per l'acquisto dei materiali necessari;
  - Scegliere i materiali adeguati alle creazioni che si vogliono effettuare;
  - Eseguire se richiesto decorazioni manuali sulla vetrina;
  - Adottare comportamenti orientati all'ordine ed alla pulizia.

#### ***Conoscenze minime***

- Tecniche di allestimento di una vetrina.
- Tecniche di illuminazione ed effetti del colore.
- Tecniche di esposizione.
- Nozioni di psicologia della comunicazione e tecniche del messaggio.
- Principali tecniche di decorazione.

## UC.7

### “Lavorare in sicurezza in negozio”

***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale* e successive disposizioni integrative e correttive.

## UC.8

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda;
  - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno;
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

# Tecnico delle vendite

- **Denominazione del profilo**

Tecnico delle vendite

- **Definizione**

Il tecnico delle vendite si occupa di impostare le strategie di vendita, di gestire le vendite stesse, di monitorarle ed implementarle. In particolare si cura di procurare nuovi clienti attraverso una preventiva analisi del mercato o dell'area di riferimento in termini di limiti e potenzialità di sviluppo, di pianificare azioni di vendita, di gestire la trattativa commerciale, di supervisionare la stipula del contratto e di seguire il trattamento dei dati relativi alle vendite.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi di distribuzione commerciale
- ATECO 2007: tutti i settori (in particolare 46.1 - Intermediari del commercio)

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il tecnico delle vendite opera, generalmente, all'interno di imprese industriali e commerciali, anche se, attualmente, si registra uno sviluppo crescente delle funzioni commerciali nel settore dei servizi e, in particolar modo, nel terziario avanzato. Questa figura, che deve dimostrarsi particolarmente competente nel settore nel quale si colloca la sua azienda, deve essere anche disponibile a frequenti spostamenti.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

| <b>Attività</b>                                         | <b>Contenuti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definizione del piano commerciale di vendita            | Analizzare il mercato o la zona di riferimento al fine di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti/servizi della propria impresa.<br>Pianificare le vendite sulla base dell'analisi del mercato e dei potenziali clienti. |
| Sviluppo, gestione e monitoraggio del portfolio clienti | Monitorare e sviluppare il portfolio clienti in base alle esigenze emergenti sul territorio.<br>Informare continuativamente e promuovere i prodotti/servizi al fine di orientare il cliente nella scelta.                                                                       |
| Gestione della trattativa di vendita                    | Gestire il processo di trattativa di vendita, redigere preventivi, predisporre i contratti, trasmettere gli ordini agli uffici preposti, monitorare gli ordini.                                                                                                                 |
| Supervisione delle consegne (tempi, luoghi e modalità)  | Concordare con i clienti e i reparti interni all'azienda di riferimento tempi, luoghi e modalità di consegna; monitorare i rifornimenti degli assortimenti per la consegna della merce.                                                                                         |
| Predisposizione di report di andamento vendite          | Redigere report relativi agli andamenti delle vendite.                                                                                                                                                                                                                          |
| Supervisione riscossione e controllo dei pagamenti      | Monitorare, a supporto degli uffici competenti, l'andamento dei pagamenti da parte dei clienti.                                                                                                                                                                                 |

## Unità di Competenza

| <b>Macro processo</b>         | <b>Unità di Competenza</b>                                                                       |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definire obiettivi e risorse  | <b>UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"</b>                   |
|                               | <b>UC.2 "Gestire l'attività professionale di tecnico delle vendite"</b>                          |
| Gestire il sistema cliente    | <b>UC.3 "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"</b>                     |
| Produrre beni/Erogare servizi | <b>UC.4 "Analizzare il mercato/la zona di riferimento"</b>                                       |
|                               | <b>UC.5 "Pianificare le vendite"</b>                                                             |
|                               | <b>UC.6 "Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto"</b> |
|                               | <b>UC.7 "Gestire il portfolio clienti"</b>                                                       |
| Gestire i fattori produttivi  | <b>UC.8 "Lavorare in sicurezza"</b>                                                              |
|                               | <b>UC.9 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"</b> |

## UC.1

### **“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

## UC.2

### “Gestire l’attività professionale di tecnico delle vendite”

**Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### **Abilità**

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione.
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile.
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Analizzare il settore commerciale, in particolare le caratteristiche dei processi di vendita**
  - Conoscere e comprendere la funzione commerciale e le figure ivi operanti;
  - Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo in oggetto;
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto di riferimento.

#### **Conoscenze minime**

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico delle vendite.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Elementi di diritto commerciale.

### UC.3

#### **“Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”**

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

##### ***Abilità***

- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
  - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative;
  - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori;
  - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- **Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro**
  - Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.

## UC.4

### “Analizzare il mercato/la zona di riferimento”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Analizzare il mercato o la zona di riferimento al fine di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti/servizi della propria impresa ed individuare i potenziali clienti.

#### ***Abilità***

- **Analizzare il mercato di riferimento in termini di comparto produttivo o di servizio erogato**
  - Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare;
  - Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...;
  - Archiviare i dati raccolti.
- **Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo**
  - Analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo;
  - Valutare il contesto in cui opera l'impresa rappresentata, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive;
  - Stimare la capacità produttiva analizzando la propria impresa dal punto di vista sia della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) sia delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie);
  - Posizionare l'impresa rappresentata rispetto al sistema competitivo analizzato.
- **Analizzare il profilo dei potenziali clienti del mercato/zona di riferimento**
  - Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato;
  - Elaborare i dati raccolti individuando i clienti a cui rivolgere l'offerta.

#### ***Conoscenze minime***

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ...
- Metodologie e strumenti di *benchmarking*.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Elementi di statistica applicata.

## UC.5

### “Pianificare le vendite”

***Inquadramento EQF: 4***

***Risultato generale atteso***

Elaborare un piano vendite attraverso la definizione di strategie e modalità operative per il raggiungimento dei risultati previsti dall'azienda.

***Abilità***

- **Interpretare i dati dell'analisi di mercato e gli obiettivi strategici aziendali**
  - Interpretare gli esiti dell'analisi di mercato e la strategia aziendale;
  - Determinare il target dell'azione di vendita.
- **Pianificare le strategie di vendita**
  - Individuare il segmento dei potenziali clienti a cui rivolgere l'offerta di prodotto o servizio;
  - Definire le caratteristiche del prodotto o servizio su cui puntare maggiormente per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato;
  - Definire le politiche di prezzo da adottare;
  - Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti o servizi da offrire.
- **Definire il piano operativo delle attività di vendita**
  - Definire le attività da svolgere utilizzando sistemi informatici per la gestione dei dati e delle informazioni;
  - Preparare i cataloghi, i campionari e i listini prezzi necessari secondo le procedure definite;
  - Organizzare un programma di visite ai clienti fissando gli appuntamenti, preventivare costi (es. budget di trasferta) e tempi, verificare l'efficienza dei mezzi di supporto (es. automobile, computer portatile).

***Conoscenze minime***

- Elementi di marketing.
- Elementi di project management.
- Pricing.
- Modalità di composizione di campionari e listini prezzi.
- Budgeting.

## UC.6

### **“Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto”**

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Condurre una trattativa commerciale dalla presentazione dell’offerta alla chiusura e alla stipulazione del contratto.

#### ***Abilità***

- **Pianificare la strategia di conduzione della trattativa**
  - Studiare il profilo del cliente da contattare;
  - Definire gli obiettivi e gli argomenti da sviluppare durante la trattativa.
- **Condurre la trattativa**
  - Presentare l’offerta in modo chiaro definendo tutti i dettagli;
  - Prevenire e gestire le eventuali obiezioni guadagnando la fiducia del cliente;
  - Gestire il tempo della trattativa;
  - Definire l’accordo con il cliente e fissare scadenze;
  - Chiudere la trattativa e aggiornare la scheda cliente.
- **Supervisionare la stipulazione del contratto e preparare l’ordine inoltrandolo nel rispetto dei modelli, dei tempi e delle procedure fornite dall’azienda**
  - Interpretare le varie parti che compongono il contratto individuando eventuali punti critici per l’azienda e proponendo eventuali modifiche;
  - Seguire la stipulazione del contratto;
  - Preparare gli ordini e inviarli agli uffici preposti.

#### ***Conoscenze minime***

- Tecniche di conduzione di una trattativa commerciale.
- Modalità di definizione di un’offerta.
- Disciplina generale dei contratti.
- Metodologie di consegne e di pagamento.

## UC.7

### “Gestire il portfolio clienti”

**Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Gestire il portfolio clienti comunicando efficacemente con loro, controllare e verificare con periodicità la loro soddisfazione, seguirne l'evoluzione degli interessi e delle richieste.

#### **Abilità**

- **Attuare attività di gestione del portfolio clienti**

- Controllare periodicamente il portfolio clienti e i risultati di vendita sulla base di indicatori utili alla misurazione delle performance;
- Ascoltare i reclami dei clienti favorendo il mantenimento del clima di fiducia instaurato;
- Attivare azioni correttive e preventive risolvendo le situazioni di inefficienza o di non soddisfazione;
- Elaborare report periodici sull'andamento delle vendite, le previsioni e i cambiamenti in atto rispetto alle richieste dei clienti e alle più generali tendenze della propria area;
- Fornire continuamente informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto orientando il cliente verso i prodotti del proprio repertorio che maggiormente ne soddisfino le richieste e le aspettative latenti e sviluppando nuovi interessi e bisogni;
- Organizzare attività di *customer satisfaction analysis* ed eventuali azioni di fidelizzazione dei clienti (promozioni, gadget, premi, ...).

#### **Conoscenze**

- Modalità di valutazione dei clienti.
- Modelli di customer care and satisfaction.
- Caratteristiche ed applicazioni del C.R.M (Customer Relationship Management).
- Modalità di redazione di reportistica.

## UC.8

### “Lavorare in sicurezza”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive.

## UC.9

### **“Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato, controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del proprio operato**

- Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda;
- Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno;
- Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.