



Allegato 1

Riepilogo Qualificazioni Professionali Repertorio

Settore Economico Professionale

SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

- 1 - Tecnico commerciale delle vendite**
- 2 - Operatore del punto vendita**
- 3 - Tecnico della gestione del punto vendita**
- 4 - Vetrinista**



**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</u>	
Processo	
Sequenza di processo	
Area di Attività	
Qualificazione regionale	Tecnico commerciale delle vendite
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.4.6.0 Rappresentanti di commercio 3.3.4.2.0 Agenti di commercio (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.4.6.0 Rappresentanti di commercio 3.3.4.2.0 Agenti di commercio</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 45.11.01 Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri 45.19.01 Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli 45.31.01 Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli 45.32.00 Commercio al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 45.40.11 Commercio all'ingrosso e al dettaglio di motocicli e ciclomotori 45.40.21 Commercio all'ingrosso e al dettaglio di parti e accessori per motocicli e ciclomotori 46.21.10 Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi 46.21.21 Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo 46.21.22 Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi) 46.22.00 Commercio all'ingrosso di fiori e piante 46.23.00 Commercio all'ingrosso di animali vivi 46.24.10 Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate 46.24.20 Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria 46.31.10 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi 46.31.20 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati</p>
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>Il tecnico commerciale delle vendite presidia l'intero processo di distribuzione commerciale attraverso la pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di acquisto, conservazione e vendita al dettaglio o all'ingrosso di prodotti alimentari e non, coordinando le risorse in possesso al fine di realizzare gli obiettivi aziendali prefissati. Si occupa di ricercare e selezionare i fornitori, curare l'allestimento degli spazi e l'esposizione delle merci/prodotti, gestire gli aspetti amministrativi, organizzare e coordinare le attività promozionali, pianificare e realizzare i servizi di accoglienza e assistenza al cliente prima e dopo l'acquisto, applicare e supervisionare lo smaltimento dei rifiuti derivanti alle attività di gestione. Generalmente opera come lavoratore autonomo, quando è titolare dell'esercizio ma può operare anche con contratto di lavoro dipendente, qualora si occupi della gestione dell'attività senza possederla. Si relaziona con tutte le risorse impiegate nell'attività commerciale selezionandole e coordinandole.</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto	
Risultato atteso	
Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna; • Applicare le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti; • Applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione; • Applicare tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento; • Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto; • Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami; • Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari; • Applicare tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni; • Applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale; • Identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente; • Implementare le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti; • Elementi di pratica professionale; • Normativa in materia di tutela dei consumatori; • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; • Principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction; • Procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita; • Procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento; • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); • Strategie di marketing dell'azienda; • Tecniche di ascolto attivo; • Tecniche di comunicazione efficace; • Tecniche e psicologie di vendita; • Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto. Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto.	Le operazioni di accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto.	Corretta lettura delle esigenze del cliente; efficace comunicazione delle caratteristiche e delle condizioni di vendita delle merci/prodotti; efficace gestione dei servizi di assistenza post-vendita.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio	
Risultato atteso	
Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Espletare adempimenti amministrativi e burocratici; • Espletare gli adempimenti contabili prescritti; • Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori; • Gestire la cassa; • Monitorare l'andamento dell'attività aziendale; • Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività; • Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro; • Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base; • Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio; • Elementi di diritto commerciale; • Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale; • Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale; • Elementi di organizzazione e gestione aziendale; • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; • Prodotti e servizi assicurativi business • Prodotti e servizi bancari business • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio. Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati.	Le operazioni di cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla gestione di un esercizio.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti	
Risultato atteso	
Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le modalità di registrazione delle operazioni di carico e scarico dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti; • Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da Smaltire; • Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione; • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di

<p>della merce/prodotti;</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti. 	<p>sicurezza;</p> <ul style="list-style-type: none"> Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti; Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto.
--	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati.</p>	<p>Le operazioni di approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.</p>	<p>Efficace applicazione e supervisione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<p>COMPETENZA N. 4 - Titolo Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria</p>	
<p>Risultato atteso Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata</p>	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Applicare criteri di analisi e selezione dei mezzi di informazione e divulgazione ritenuti più idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione; Identificare il fabbisogno informativo e tradurlo in obiettivi dell'azione di comunicazione e pubblicità; Individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere; Organizzare e coordinare l'attività di distribuzione di materiale a carattere informativo/promozionale sia in formato cartaceo (volantini, brochure, ecc.) che elettronico (e-mail, social network, ecc.); Utilizzare i principali strumenti informatici per la composizione di testi e la lavorazione delle immagini. 	<ul style="list-style-type: none"> Elementi di budgeting; Elementi di comunicazione efficace scritta e orale; Principali strumenti informatici per lo scambio e la divulgazione delle informazioni; Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente; Tecniche e strumenti informatici per l'elaborazione di immagini e testi.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria; Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata.	Le operazioni di selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria.	Analisi del fabbisogno informativo, individuazione ed implementazione di un'azione comunicativo/pubblicitaria.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 5 - Titolo Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti	
Risultato atteso Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci in esposizione; • Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne; • Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto sugli scaffali o su altre attrezzature espositive; • Supervisionare la corretta esecuzione delle operazioni di allestimento ed esposizione della merce/prodotto; • Utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es.guanti, mascherine, cuffie, ecc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari • (HACCP) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità; • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); • Tecniche di esposizione della merce/prodotto; • Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti; • Vetrinistica e visual merchandising.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti. Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata.	Le operazioni di cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti.	Adeguata esposizione delle merci/prodotti; efficace allestimento delle vetrine interne ed esterne.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 6 - Titolo Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori	
Risultato atteso Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno	
Abilità	Conoscenze

<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura; • Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto; • Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori; • Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze; • Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi; • Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti; • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); • Sistemi informatici per la gestione degli acquisti; • Tecniche di analisi costi-benefici; • Tecniche di comunicazione efficace; • Tecniche di negoziazione.
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno.	Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.	Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 7 - Titolo Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non	
Risultato atteso Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Adottare le modalità e le procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non; • Applicare i criteri di pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non; • Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari; • Identificare nelle singole fasi del processo di acquisto, conservazione e vendita le possibili criticità emergenti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande; • Conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande; • Elementi di merceologia alimentare; • Igiene e sicurezza alimentare; • Metodi e tecniche di pianificazione;

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non. Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti	Le operazioni di pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non.	Adeguate pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità; corretta applicazione delle modalità e delle procedure per il controllo di



alimentari e non adeguatamente applicate.	pianificate ed	qualità.
---	----------------	----------

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 8 - Titolo	
Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non	
Risultato atteso	
Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di organizzazione efficace-efficiente di lavoro; • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro; • Applicare modalità di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene specifiche di settore; • Applicare tecniche di comunicazione efficace con la struttura organizzativa; • Gestire la relazione con altri operatori al fine di costruire reti commerciali (centri commerciali naturali, reti di distribuzione, ecc.); • Identificare la disposizione più funzionale degli spazi adibiti al carico, scarico e stoccaggio delle merci nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore; • Identificare la disposizione più funzionale degli spazi di vendita in modo da facilitare al cliente la conoscenza e la selezione dei prodotti offerti; • Supervisionare la corretta applicazione delle modalità e delle procedure di sicurezza, igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature; • Per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non; • Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente; • Supervisionare le operazioni di trattamento e conservazione delle merci nel rispetto delle norme igienico-sanitarie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande; • Elementi di merceologia alimentare; • Igiene e sicurezza alimentare; • legislazione commerciale relativa al settore merceologico alimentare; • Marketing dell'impresa commerciale; • Metodi e tecniche di pianificazione; • Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non. • Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP); • Normativa in materia commerciale; • Normativa in materia di commercializzazione di prodotti ortofrutticoli; • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; • Procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci; • Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità; • Processi e servizi della distribuzione commerciale; • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); • Struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci); • Tecniche di comunicazione efficace; • Tecniche di organizzazione efficace;



	<ul style="list-style-type: none">• Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti.
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non. Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate.	Le operazioni di pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non.	Adeguati interventi di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita; efficace monitoraggio dei processi di conservazione dei prodotti.



**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²	
<u>SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</u>	
Processo	
Sequenza di processo	
Area di Attività	
Qualificazione regionale	Operatore del punto vendita
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.1.3.0 Addetti alla vendita all'ingrosso; 5.1.2.1.0 Commessi ed assimilati; 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.1.3.0 Addetti alla vendita all'ingrosso; 5.1.2.1.0 Commessi ed assimilati; 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati con prevalenza di prodotti alimentari e bevande; 47.19 Commercio al dettaglio in altri esercizi non specializzati; 47.21 Commercio al dettaglio di frutta e verdura in esercizi specializzati; 47.22 Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne in esercizi specializzati; 47.23 Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi in esercizi specializzati; 47.24 Commercio al dettaglio di pane, torte, dolci e confetteria in esercizi specializzati; 47.25 Commercio al dettaglio di bevande in esercizi specializzati; 47.26 Commercio al dettaglio di prodotti del tabacco in esercizi specializzati; 47.29 Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati; 47.4 Commercio al dettaglio di apparecchiature informatiche e per le telecomunicazioni (ict) in esercizi specializzati; 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati; 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati; 47.7 commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati</p>
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'Operatore del punto vendita è in grado di allestire e riordinare spazi espositivi, assistere il cliente nell'acquisto di prodotti e registrare le merci in uscita in coerenza con le logiche di servizio.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo Stoccaggio e approntamento merci	
Risultato atteso Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • individuare gli spazi assegnati in area deposito • utilizzare attrezzature per lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita • adottare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati • riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti 	<ul style="list-style-type: none"> • tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti • il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite • le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita

² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

(prezzi, placche antitaccheggio, ecc.)	
--	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Stoccaggio e approntamento merci. Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita.	Le operazioni di stoccaggio e a approntamento merci.	Ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito; inventariato delle scorte; preparazione delle merci.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Allestimento e riordino merci	
Risultato atteso Merce esposta secondo i criteri espositivi definiti.	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti al banco valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock valutare funzionalità ed efficienza delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi frigorifero, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> principi per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita: carrelli, muletti, ecc tipologia e funzionamento delle macchine e attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Allestimento e riordino merci. Merce esposta secondo i criteri espositivi definiti.	Le operazioni di allestimento e riordino merci.	Disposizione della merce sugli scaffali e dei prodotti a banco; verifica e controllo delle merci esposte: scadenze, parti identificative, ecc.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Vendita e assistenza clienti	
Risultato atteso Qualità del servizio: soddisfazione del cliente, prodotti venduti.	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> comprendere e interpretare le esigenze del cliente selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto 	<ul style="list-style-type: none"> principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc. principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie elementi identificativi dei prodotti:



Unione Europea

REGIONE CAMPANIA

<ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente • rilevare il grado di soddisfazione del cliente 	classificazione, trattamento, tipicità, ecc.
---	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Vendita e assistenza clienti. Qualità del servizio: soddisfazione del cliente, prodotti venduti.	Le operazioni di vendita e assistenza clienti.	Erogazione informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc.); promozione dei prodotti; assistenza al cliente nell'evasione dei reclami;

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Registrazione vendite	
Risultato atteso Vendite registrate e pagamenti riscossi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi cassa • individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi • applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento • valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non • tecniche di vendita assistita ed attiva • principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Registrazione vendite. Vendite registrate e pagamenti riscossi.	Le operazioni di registrazione delle vendite.	Registrazione delle merci in Uscita; riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc.; invio di valori alla cassa Centrale.

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³	
SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	
Processo	
Sequenza di processo	
Area di Attività	
Qualificazione regionale	Tecnico della gestione del punto vendita
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.2. Esercenti delle vendite al minuto 3.3.3.4 Tecnici delle vendite e della distribuzione</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.2. Esercenti delle vendite al minuto 3.3.3.4 Tecnici delle vendite e della distribuzione</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati con prevalenza di prodotti alimentari e bevande; 47.19 Commercio al dettaglio in altri esercizi non specializzati; 47.21 Commercio al dettaglio di frutta e verdura in esercizi specializzati; 47.22 Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne in esercizi specializzati; 47.23 Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi in esercizi specializzati; 47.24 Commercio al dettaglio di pane, torte, dolci e confetteria in esercizi specializzati; 47.25 Commercio al dettaglio di bevande in esercizi specializzati; 47.26 Commercio al dettaglio di prodotti del tabacco in esercizi specializzati; 47.29 Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati 47.4 Commercio al dettaglio di apparecchiature informatiche e per le telecomunicazioni (ict) in esercizi specializzati 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati 47.7 commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati</p>
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico della gestione del punto vendita è in grado di dirigere, coordinare e gestire un reparto/settore/punto vendita coerentemente con le politiche commerciali definite, secondo obiettivi di vendita da raggiungere e servizi da erogare e garantire al consumatore.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Gestione commerciale reparto/ settore/ punto vendita	
Risultato atteso	
Reparto /settore/punto vendita organizzato secondo criteri di funzionalità, servizio, economicità	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Stabilire la composizione dell'assortimento secondo criteri di ampiezza, profondità e marche sulla base delle politiche di acquisto e degli obiettivi di vendita aziendali • Valutare la funzionalità dell'organizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale • Il ciclo delle merci • Le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita • La gestione dello spazio in punto vendita

³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



<p>dello spazio distribuito per aree merceologiche ai fini di perseguire obiettivi di servizio e valorizzazione dell'immagine del reparto/settore/punto vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuare criteri di organizzazione del display funzionali alla migliore visualizzazione dei prodotti ed ottimizzazione del facing • Definire la programmazione delle campagne promozionali: scelta dei prodotti, del periodo e delle modalità di gestione, coerentemente con le strategie aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione e gestione commerciale del reparto/settore/punto vendita
---	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione commerciale reparto/ settore/ punto vendita. Reparto /settore/punto vendita organizzato secondo criteri di funzionalità, servizio, economicità.	Le operazioni di gestione commerciale del reparto/ settore/punto vendita.	Elaborazione del piano di Approvvigionamento; costruzione del layout merceologico; realizzazione degli spazi espositivi; realizzazione del piano promozionale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Amministrazione conto economico del reparto/settore/ punto vendita	
Risultato atteso	
Conto - economico gestito e amministrato secondo gli obiettivi di budget definiti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche e procedure per il calcolo del prezzo di vendita, degli interessi e dei benefici finanziari, le ripartizioni percentuali del fatturato, calcolo e scorporo dell'iva, ecc. • Quantificare i margini commerciali e di ricarico per reparti, famiglie merceologiche, referenze, ecc. • Leggere ed interpretare dati economici di vendita e di gestione del reparto/settore/punto vendita anche in relazione all'analisi della concorrenza • Valutare l'opportunità di applicare riduzioni o aumenti dei prezzi standard, limitatamente al range consentito, sulla base degli andamenti delle vendite, giacenze, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Composizione assortimento • Tecniche della comunicazione interpersonale e della gestione dei gruppi di lavoro • Organizzazione del lavoro • Informatica di base ed applicata ai concetti di statistica • Principi di pianificazione e gestione delle promozioni • Normative in tema di contrattualistica del commercio • Tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzature in uso nel reparto/settore/punto vendita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Amministrazione conto economico del reparto/settore/ punto vendita. Conto - economico gestito e amministrato secondo gli obiettivi di budget definiti.	Le operazioni di amministrazione del conto economico.	costruzione delle scale prezzi sulla base delle indicazioni aziendali; elaborazioni dei dati di vendita: margine utile, produttività, perdite inventariali, ecc.; analisi della concorrenza:

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione risorse umane del reparto/settore/punto vendita	
Risultato atteso Personale organizzato coerentemente con i fabbisogni di presidio del reparto/punto vendita	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Determinare organico e turni di lavoro del personale di reparto/punto vendita per un efficace presidio dei flussi di vendita e relativa erogazione dei servizi • Valutare caratteristiche, qualità e competenze del personale di reparto/settore/punto vendita • Individuare le leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale di reparto/settore/punto vendita • Trasferire contenuti professionali al personale del reparto/punto vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi identificativi dei prodotti • Gestione amministrativa e contabile del punto vendita • Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti alimentari e non • Normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione risorse umane del reparto/settore/punto vendita. Personale organizzato coerentemente con i fabbisogni di presidio del reparto/punto vendita.	Le operazioni di gestione delle risorse umane.	organizzazione del lavoro; coordinamento del personale di reparto/punto vendita; predisposizione del programma di formazione base, specialistica e di aggiornamento per i collaboratori; valutazione dei propri collaboratori.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 4 - Titolo Servizio e customer satisfaction	
Risultato atteso Interventi volti alla fidelizzazione e soddisfazione del cliente proposti e realizzati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare strumenti e tecnologie dell'informazione avanzate per la realizzazione di indagini mirate sui comportamenti di consumo e bisogni delle persone • Interpretare le informazioni relative ai consumatori al fine di individuare schemi di comportamento d'acquisto individuali, per segmenti di popolazione • Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di nuovi servizi e prodotti dentro e fuori il reparto/settore/punto vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • Inglese tecnico di settore • Norme ISO-9001:2008 e relative applicazioni • Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro • Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione



<ul style="list-style-type: none">• Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	
--	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Servizio e customer satisfaction. Interventi volti alla fidelizzazione e soddisfazione del cliente proposti e realizzati.	Le operazioni di presidio del servizio e customer satisfaction	Controllo del grado di soddisfazione del cliente; elaborazioni di dati ed informazioni circa i comportamenti del consumatore; creazione della rete di relazioni locali con istituzioni, associazioni, scuole, ecc.; realizzazione di eventi culturali, sociali, commerciali per il radicamento sul territorio.

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<i>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴</i>	
<i>Servizi di distribuzione commerciale</i>	
Processo	
Sequenza di processo	
Area di Attività	
Qualificazione regionale	Vetrinista
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.3.3.0 - Vetrinisti ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.3.3.0 Vetrinisti e professioni assimilate
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 73.11.02 Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Vetrinista (o il visual merchandiser) allestisce le vetrine del punto vendita e l'interno dei negozi cercando di valorizzare i prodotti e presentarli in modo tale da attirare l'attenzione della clientela. Il Vetrinista è anche specializzato nella realizzazione della disposizione di elementi in vetrine, negozi ed aree espositive, organizzandone il materiale necessario all'allestimento. Seguendo il progetto, dispone i prodotti e gli elementi decorativi nel modo più efficace. Per la sua attività utilizza attrezzi per il montaggio e l'allestimento. Possono allargare il loro campo d'azione oltre l'allestimento di vetrine e negozi, occupandosi di sfilate di moda, fiere, esposizioni e arredo di spazi pubblici.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo Allestire gli spazi interni del punto vendita	
Risultato atteso Spazio espositivo predisposto e allestito in tutte le sue componenti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di analisi degli spazi e della location • Applicare tecniche di analisi dei prodotti • Applicare tecniche di analisi dell'allestimento vetrine • Applicare tecniche di redazione di report • Leggere materiale di VM (book, vetrina, brief) • Utilizzare metodologie di progettazione di un allestimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di comunicazione visiva • Le realtà distributive • Strumenti di diffusione • Tecniche di reportistica • Tecniche di visual merchandising

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Allestire gli spazi interni del punto vendita. Spazio espositivo predisposto e	Le operazioni di allestimento degli spazi espositivi.	Realizzazione dello spazio espositivo; montaggio e sistemazione dello spazio espositivo; disposizione di materiali e prodotti.

⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



allestito in tutte le sue componenti.		
---------------------------------------	--	--

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 2 - Titolo Allestire una vetrina	
Risultato atteso Vetrina allestita in tutte le sue componenti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di analisi della location della vetrina • Applicare procedure di monitoraggio della clientela • Applicare tecniche di esposizione merce • Applicare tecniche di esposizione prodotti • Applicare tecniche di manutenzione degli allestimenti • Realizzare campioni espositivi • Selezionare il materiale necessario all'esposizione • Verificare il materiale a disposizione per l'esecuzione dell'allestimento • Verificare l'illuminazione dell'area espositiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di analisi tendenze di mercato • Elementi di comunicazione • Elementi di grafica pubblicitaria • Elementi di illuminotecnica • Elementi di marketing • Elementi di merceologia • Elementi di psicologia della vendita • Programmi di grafica • Tecniche espositive

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Allestire una vetrina. Vetrina allestita in tutte le sue componenti.	Le operazioni di allestimento della vetrina.	Realizzazione dello spazio espositivo nella vetrina; montaggio e sistemazione dello spazio espositivo nella vetrina; disposizione di materiali e prodotti.