

Elenco qualificazioni professionali

Settore Economico Professionale Distribuzione Commerciale

- 1. Capo reparto grande distribuzione**
- 2. Esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale**
- 3. Gallerista**
- 4. Operatore addetto alle attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali**
- 5. Operatore al banco di prodotti alimentari**
- 6. Operatore alle casse**
- 7. Operatore alle vendite telefoniche**
- 8. Operatore del punto vendita**
- 9. Tecnico commerciale delle vendite**
- 10. Tecnico commerciale energie rinnovabili**
- 11. Tecnico della gestione del punto vendita**
- 12. Tecnico delle vendite**
- 13. Venditore energie rinnovabili**
- 14. Vetrinista- visual merchandiser**

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Area di Attività	ADA 18.207.668 : Gestione operativa dei reparti di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA 18.208.671: Gestione del reparto nella Grande Distribuzione Organizzata
Qualificazione regionale	Capo reparto grande distribuzione
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.1.2.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46.31.10 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi 46.31.20 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati 46.32.10 Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata 46.32.20 Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria 46.33.10 Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova 46.33.20 Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale 46.34.10 Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche 46.34.20 Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche 46.35.00 Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco 46.36.00 Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolci e prodotti da forno 46.37.01 Commercio all'ingrosso di caffè 46.37.02 Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie 46.38.10 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi 46.38.20 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi 46.38.30 Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti 46.38.90 Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari 46.39.10 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati 46.39.20 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti alimentari, bevande e tabacco 46.21.10 Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi 46.21.21 Commercio all'ingrosso di

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	tabacco grezzo 46.21.22 Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina 46.22.00 Commercio all'ingrosso di fiori e piante 46.23.00 Commercio all'ingrosso di animali vivi 46.69.30 Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici 46.69.91 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico 46.69.92 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico 46.69.93 Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi 46.69.94 Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici 46.69.99 Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca 46.71.00 Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento 46.73.10 Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale 46.73.21 Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum 46.73.22 Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari) 46.73.23 Commercio all'ingrosso di infissi e di articoli di arredo urbano 46.73.29 Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione 46.73.30 Commercio all'ingrosso di vetro piano 46.73.40 Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici 46.74.20 Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento 46.77.20 Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera) 46.90.00 Commercio all'ingrosso non specializzato 46.75.01 Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura 46.75.02 Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria 46.43.10 Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video 46.45.00 Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici 46.49.10 Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria 46.49.20 Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali 46.49.30 Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli 46.49.40 Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette) 46.49.50 Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale 46.49.90 Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca 46.65.00 Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi 46.69.11 Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto 46.69.19 Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto 46.69.20 Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale 46.51.00 Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software 46.52.01 Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici 46.52.02 Commercio all'ingrosso di nastri non registrati
--	---

	46.52.09 Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici 47.41.00 Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati 47.42.00 Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati 47.43.00 Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati 46.61.00 Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori 46.62.00 Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili) 46.63.00 Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile 46.64.00 Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria 46.66.00 Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio 46.43.20 Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti) 46.43.30 Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica 47.63.00 Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati 46.72.10 Commercio all'ingrosso di minerali metalliferi, di metalli ferrosi e prodotti semilavorati 46.72.20 Commercio all'ingrosso di metalli non ferrosi e prodotti semilavorati 46.74.10 Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta) 46.77.10 Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici 46.76.20 Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati 46.76.30 Commercio all'ingrosso di imballaggi 46.76.90 Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi 46.46.10 Commercio all'ingrosso di medicinali 46.46.20 Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico 46.46.30 Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici 46.44.10 Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria 46.44.20 Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana 46.44.30 Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia 46.44.40 Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame 46.47.10 Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale 46.47.20 Commercio all'ingrosso di tappeti 46.47.30 Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico 46.24.10 Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) 46.24.20 Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria 46.41.10 Commercio all'ingrosso di tessuti 46.41.20 Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria 46.41.90 Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili 46.42.10 Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori 46.42.20 Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia 46.42.30 Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili 46.42.40 Commercio all'ingrosso di calzature e
--	---

	accessori 46.48.00 Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria 46.76.10 Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate 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 e al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 47.11.10 Ipermercati 47.11.20 Supermercati 47.11.30 Discount e alimentari 47.11.40 Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari 47.19.10 Grandi magazzini 47.19.20 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici 47.19.90 Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il capo reparto della grande distribuzione si occupa del coordinamento e della supervisione delle attività e delle risorse del reparto di cui è responsabile organizzando la disposizione più funzionale degli spazi di carico, scarico, stoccaggio e vendita delle merci/prodotti controllando la corretta applicazione dei processi di controllo della qualità dei prodotti presenti nel suo reparto e lo smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione degli stessi. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente in punti vendita di medie e grandi dimensioni, soprattutto in quelli appartenenti alla grande distribuzione organizzata, ove sono presenti un'ampia diversità di tipologie merceologiche. Lavora con elevati livelli di autonomia nel reparto di sua competenza e risponde del suo operato direttamente al direttore di negozio/filiale. Può relazionarsi direttamente con la clientela.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - 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
• 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 della merce/prodotti • supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti	• 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 sicurezza • 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
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.	Le operazioni di approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.	Efficace applicazione e supervisione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Gestione delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non	
Risultato atteso	
Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente gestite e supervisionate	
Abilità	Conoscenze
• 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 • implementare le operazioni di trattamento e conservazione delle merci nel rispetto delle norme igienico-sanitarie • organizzare la disposizione più funzionale degli spazi adibiti al carico, scarico e stoccaggio delle merci nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore • organizzare 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	• 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 • 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 • 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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non. Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente gestite e supervisionate.	Le operazioni di gestione 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.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Supervisione e coordinamento dei processi di controllo qualità	
Risultato atteso	
Prodotti e processi di vendita rispondenti agli standard di qualità previsti	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale • controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari • coordinare e supervisionare la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non • coordinare e supervisionare la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità del processo di acquisto, conservazione e vendita dei prodotti alimentari e non	• 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 • normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • normativa in materia commerciale • 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) • standard di qualità e normativa di riferimento • struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supervisione e coordinamento dei processi di controllo qualità. Prodotti e processi di vendita rispondenti agli standard di qualità previsti.	Le operazioni di supervisione e coordinamento dei processi di controllo qualità.	Efficace coordinamento e supervisione delle procedure di controllo qualità.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Area di Attività	ADA 18.208.670: Progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centri commerciali
Qualificazione regionale	Esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11.10 Ipermercati 47.11.20 Supermercati 47.11.30 Discount e alimentari 47.11.40 Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari 47.19.10 Grandi magazzini 47.19.20 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici 47.19.90 Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale ha la responsabilità dell'immobile nel quale è situato il centro, la responsabilità commerciale del comfort della clientela, dell'organizzazione dei servizi di supporto, della promozione del centro commerciale, della cura degli allestimenti, del mantenimento dei rapporti con e tra i commercianti che operano all'interno del Centro.

² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

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

COMPETENZA N. 1 - Titolo Progettazione ed avviamento del centro commerciale	
Risultato atteso Curare la progettazione e l'avviamento del centro commerciale secondo le direttive espresse dalla proprietà per assicurare un'adeguata copertura e manutenzione degli spazi di vendita	
Abilità	Conoscenze
• curare la preservazione nel tempo della locazione, garantendo un'immagine unitaria del centro • individuare nuovi ambiti merceologici, aziende o servizi per offrire al target di clientela sempre nuovi stimoli di acquisto • selezionare gli ambiti merceologici di riferimento del centro commerciale secondo la strategia commerciale della proprietà • selezionare gli esercenti a cui locare gli spazi espositivi secondo le strategie e i target di riferimento della proprietà	• caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti • caratteristiche delle diverse tipologie di clienti, comportamenti di acquisto e mercato di riferimento per leggere e decodificare i comportamenti di consumo dei clienti • elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita • meccanismi operativi di coordinamento per gestire le attività della squadra di lavoro • metodi e tecniche di merchandising e presentazione dell'offerta commerciale per costruire un'offerta ampia e diversificata delle gamme dei prodotti in vendita • normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro • tecniche di ascolto, di diagnosi e di consiglio per identificare le esigenze dei committenti • tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori • tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Progettazione ed avviamento del centro commerciale. Curare la progettazione e l'avviamento del centro commerciale secondo le direttive espresse dalla proprietà per assicurare un'adeguata copertura e manutenzione degli spazi di vendita.	Le operazioni di progettazione e avviamento del centro commerciale.	Corretto svolgimento delle attività di conservazione del centro commerciale; implementazione ottimale delle strategie operative volte a riconoscere nuovi peculiari settori merceologici per offrire alla clientela variegata opportunità d'acquisto; esatta individuazione dei potenziali esercenti a cui locare le aree espositive.

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

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestione dell'immobile e della superficie di vendita	
Risultato atteso Gestire l'immobile e la superficie di vendita curandone la dimensione economica e le esigenze di manutenzione	
Abilità	Conoscenze
- controllare l'attuazione delle procedure contabili e amministrative e la corretta tenuta dei libri contabili ed amministrativi con particolare attenzione a quelli previsti per legge relativi ai settori amministrazione e personale - definire gli obiettivi commerciali e il budget di spesa del centro commerciale verificando l'andamento con i dati consuntivi, decidendo, se necessario, i relativi correttivi - gestire i contratti di locazione e della contrattualistica varia nel rispetto della normativa vigente e secondo le disposizioni della proprietà - individuare le esigenze di manutenzione dell'immobile e delle superfici di vendita - negoziare le spese di gestione del centro ripartendole nel canone di locazione degli esercenti al fine di coprire i costi gestionali - programmare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria con la collaborazione, quando presente, del direttore tecnico, valutandone la corretta esecuzione - verificare i parametri relativi alla produttività e redditività per controllare costantemente l'andamento economico complessivo del centro commerciale	- economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale - fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni e processi lavorativi - funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione - metodi e tecniche di analisi degli andamenti di vendita al fine di valutarne i risultati - standard e format per la redazione di report e documentazione ad uso interno - strategie commerciali dell'impresa e gamma dei prodotti venduti - tecniche di budgeting per la corretta stesura e gestione dei budget e piani economici - tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori - tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione dell'immobile e della superficie di vendita. Gestire l'immobile e la superficie di vendita curandone la dimensione economica e le esigenze di manutenzione.	Le operazioni di gestione dell'immobile e della superficie di vendita.	Esatto svolgimento delle attività amministrative e della tenuta dei libri contabili secondo le specifiche disposizioni di legge; precisa gestione dei contratti di locazione e delle peculiari attività di manutenzione dell'immobile; determinazione ottimale delle spese di gestione sulla base di un'attenta analisi di canoni di locazione e dei costi di gestione; corretta esecuzione delle attività di monitoraggio degli indicatori di produttività e redditività per elaborare il trend completo delle attività.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Organizzazione complessiva del centro	
Risultato atteso Assicurare l'organizzazione complessiva del centro commerciale al fine di garantire la soddisfazione dei clienti interni ed esterni e il rispetto degli obiettivi aziendali	
Abilità	Conoscenze
• assicurare i livelli di organico del personale del centro commerciale al fine di fornire il sostegno necessario all'attività di vendita degli esercenti • assicurare la protezione dell'immobile, degli spazi vendita, dei beni del centro commerciale secondo le disposizioni aziendali • assicurare l'igiene e la sicurezza nell'ambiente per favorire il comfort dei dipendenti e della clientela • definire le procedure aziendali comuni, come gli orari di aperture dei vari punti vendita e altre regole, verificandone il rispetto, al fine di garantire un'immagine unitaria del centro nei confronti della clientela • preparare i servizi di supporto, al fine di curare gli allestimenti degli spazi e dell'immobile, fornire servizi per lo smaltimento dei rifiuti, presidi medici, ecc.	• caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti • economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale • elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita • meccanismi operativi di coordinamento per gestire le attività della squadra di lavoro • metodi e tecniche di merchandising e presentazione dell'offerta commerciale per costruire un'offerta ampia e diversificata delle gamme dei prodotti in vendita • normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro • tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori • tecniche di direzione e organizzazione aziendale per supervisionare, coordinare e pianificare il lavoro in squadra • tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzazione complessiva del centro. Assicurare l'organizzazione complessiva del centro commerciale al fine di garantire la soddisfazione dei clienti interni ed esterni e il rispetto degli obiettivi aziendali.	Le operazioni di gestione complessiva del centro.	Completa fornitura del livello di personale utile a supportare le attività di vendita degli esercenti; preciso coordinamento delle attività volte a garantire la pulizia e la salubrità degli ambienti e degli spazi espositivi per i dipendenti e la clientela; corretta determinazione delle procedure di gestione aziendale quotidiane di programmazione dei servizi di supporto.

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

COMPETENZA N. 4 - Titolo Promozione del centro commerciale	
Risultato atteso Assicurare la promozione complessiva del centro commerciale al fine di garantire la massima diffusione e pubblicizzazione delle attività integrate proposte al territorio e al target di clientela di riferimento	
Abilità	Conoscenze
• curare la selezione, l'affidamento e la contrattualistica legata alla esternalizzazione di attività legate alla promozione del centro (pubblicità, animazione, ecc.) verificandone la qualità dei servizi erogati • organizzare indagini e analisi di mercato, verificare l'andamento di campagne promozionali, effettuare analisi della soddisfazione del cliente, per monitorare i comportamenti e le abitudini di acquisto della clientela e per progettare miglioramenti dell'offerta di servizi • progettare campagne pubblicitarie del centro commerciale organizzando tutte le azioni in collaborazione con gli esercenti • progettare eventi di animazione, spettacoli, attività culturali e altri servizi al fine di promuovere momenti di intrattenimento per aumentare l'attrattività del centro commerciale	• caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti • economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale • elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita • elementi di tecnica commerciale al fine di proporre campagne pubblicitarie efficaci • tecniche di base per condurre indagini di mercato con riferimento alla specificità del settore • tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori • tecniche di direzione e organizzazione aziendale per supervisionare, coordinare e pianificare il lavoro in squadra • tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti • tecniche di progettazione e organizzazione di eventi culturali, di animazione ecc. al fine di rendere maggiormente attrattivo il centro commerciale al target di riferimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Promozione del centro commerciale. Assicurare la promozione complessiva del centro commerciale al fine di garantire la massima diffusione e pubblicizzazione delle attività integrate proposte al territorio e al target di clientela di riferimento.	Le operazioni di promozione del centro commerciale.	Esatta programmazione delle iniziative idonee a pubblicizzare le attività svolte dal centro commerciale all'esterno nell'ottica di una costante verifica dei processi di fidelizzazione della clientela; precisa elaborazione di analisi di mercato volte a interpretare le potenziali attitudini di acquisto della clientela per garantire un continuo miglioramento dell'offerta dei servizi erogati; corretta esecuzione delle attività d'intrattenimento da svolgere all'interno del centro commerciale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda	
Risultato atteso	
Gestire le relazioni interne/esterne all'azienda in accordo con la policy aziendale e con le indicazioni della direzione aziendale	
Abilità	Conoscenze
• analizzare la concorrenza adottando, nel quadro delle politiche aziendali, le necessarie misure per contrastarla • gestire gli eventuali contenziosi tra esercenti e la proprietà dell'immobile al fine di negoziare e proporre soluzioni di risoluzione • gestire i rapporti con il personale dipendente del centro commerciale, curandone le procedure amministrative, i rapporti sindacali, il processo di selezione, la valutazione e la formazione al fine di favorire l'impiego ottimale delle risorse umane • intrattenere rapporti con gli esercenti per la ricerca di soluzioni per i problemi più diversi • intrattenere rapporti con la proprietà/sede centrale, elaborando e sottoponendo ad essa proposte e richieste per revisioni e/o approvazioni (ad es. richiesta di assistenza di specialisti o proposte relative ai piani di vendita, ecc.) • rappresentare l'azienda nelle relazioni esterne, mantenendo rapporti con enti pubblici o rappresentanze di vario tipo, per instaurare un clima di reciproca collaborazione	• nozioni di contrattualistica e di diritto del lavoro per pianificare correttamente mansioni, turni e ferie e la procedura amministrativa di assunzione/licenziamento e trasformazioni di contratto • nozioni e tecniche di direzione e organizzazione aziendale per la supervisione, il coordinamento e la pianificazione del lavoro in squadra • nozioni e tecniche di leadership e di delega al fine di creare un clima collaborativo e di gestione efficace ed efficiente del lavoro • sistemi e strumenti di lavoro incentivanti per motivare il personale e valutare le prestazioni e il potenziale dei collaboratori • tecniche di analisi della concorrenza e benchmarking per valutare le potenzialità dell'utilizzo di una precisa best practice in azienda • tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori • tecniche di relazioni pubbliche per condurre rapporti di collaborazione efficace con enti o rappresentanze di vario tipo

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda. Gestire le relazioni interne/esterne all'azienda in accordo con la policy aziendale e con le indicazioni della direzione aziendale.	Le operazioni di gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda.	Preciso individuazione delle strategie aziendali capaci di fronteggiare efficacemente la concorrenza esterna; corretta gestione dei potenziali contenziosi tra esercenti e proprietà dell'immobile e dei rapporti con il personale dipendente interno; svolgimento ottimale delle attività di rappresentanza dell'azienda presso l'ambiente esterno.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Vendite all'asta e noleggio di beni
Sequenza di processo	Perizie tecniche su beni e organizzazione di aste
Area di Attività	ADA 18.205.665: Conduzione e organizzazione di aste
Qualificazione regionale	Gallerista
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.3.1 Commissari e aggiudicatori d'asta Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.3.1 Commissari e aggiudicatori d'asta
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.79.40 Case d'asta al dettaglio (escluse aste via internet)
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Gallerista vende opere d'arte. Acquisisce le opere d'arte attivando contatti diretti con gli artisti o attraverso contatti con altre gallerie; promuove le opere e gli artisti organizzando mostre, eventi culturali e altre iniziative di promozione; si occupa della vendita delle opere; gestisce l'attività della galleria.

³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Effettuare l'acquisizione delle opere d'arte	
Risultato atteso Acquisizione delle opere d'arte effettuata sulla base di adeguate indagini di mercato	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure per l'acquisto di opere d'arte • applicare tecniche di analisi dei movimenti artistici • applicare tecniche di analisi delle tendenze culturali • applicare tecniche di interazione col cliente • applicare tecniche di negoziazione • applicare tecniche di ricerca (dati, informazioni, notizie)	• economia dell'arte • elementi di pubbliche relazioni • mercato degli investimenti finanziari nell'arte • mercato dell'arte • museologia e critica artistica e del restauro • storia dell'arte

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare l'acquisizione delle opere d'arte. Acquisizione delle opere d'arte effettuata sulla base di adeguate indagini di mercato.	Le operazioni di acquisizione delle opere d'arte.	Corretta attivazione delle tecniche volte a determinare la ricerca e l'acquisizione di opere d'arte; applicazione ottimale delle metodologie di analisi dei movimenti artistici e delle principali tendenze culturali; precisa esecuzione delle procedure di interazione e negoziazione con la potenziale clientela.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Effettuare la gestione della galleria	
Risultato atteso Gestione della galleria effettuata secondo opportuni criteri di equilibrio economico-finanziario	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di catalogazione • applicare modalità di calcolo margini di vendita • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare modalità di pianificazione contatti commerciali • applicare procedure per attivazione finanziamenti aziendali • applicare procedure per l'acquisto di opere d'arte • applicare tecniche di analisi risultati di vendita • applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita • applicare tecniche di definizione prezzi • applicare tecniche di Fund Raising • applicare tecniche di negoziazione	• adempimenti e scadenze fiscali • contabilità e gestione dei costi • elementi di controllo di gestione • elementi di gestione d'impresa • normativa dei beni e delle attività culturali • normativa sui finanziamenti pubblici

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la gestione della galleria. Gestione della galleria effettuata secondo opportuni criteri di equilibrio economico-finanziario.	Le operazioni di gestione della galleria.	Precisa esecuzione delle attività di catalogazione; corretto utilizzo delle metodologie di definizione dei prezzi e degli obiettivi di vendita, di analisi dei risultati e dei margini di vendita; attuazione completa delle attività di programmazione dei contatti commerciali e di coordinamento del lavoro; adozione ottimale delle tecniche di attivazione dei finanziamenti aziendali e di fund raising.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Effettuare la promozione delle opere d'arte	
Risultato atteso Promozione delle opere d'arte effettuata attraverso oculte tecniche di comunicazione e di organizzazione di eventi culturali	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione • applicare modalità di organizzazione di eventi commerciali • applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria • applicare tecniche di definizione prezzi • applicare tecniche di esposizione opere d'arte • applicare tecniche di pubbliche relazioni	• e-marketing • elementi di marketing • elementi di pubbliche relazioni • mercato dell'arte • museologia e critica artistica e del restauro • tecniche di organizzazione di eventi culturali • tipologie di eventi per la comunicazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la promozione delle opere d'arte. Promozione delle opere d'arte effettuata attraverso oculte tecniche di comunicazione e di organizzazione di eventi culturali.	Le operazioni di promozione delle opere d'arte.	Corretta programmazione di piani di comunicazione; organizzazione ottimale di manifestazioni commerciali e di eventi espositivi di opere d'arte; gestione precisa delle tecniche di comunicazione pubblicitaria e di pianificazione delle pubbliche relazioni.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Effettuare la vendita di opere d'arte	
Risultato atteso Vendita di opere d'arte effettuata sulla base di adeguate strategie commerciali	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di registrazione contratti di vendita • applicare tecniche di accoglienza della clientela • applicare tecniche di interazione col cliente • applicare tecniche di vendita	• elementi di tecnica commerciale • mercato degli investimenti finanziari nell'arte • mercato dell'arte • strategie di vendita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la vendita di opere d'arte. Vendita di opere d'arte effettuata sulla base di adeguate strategie commerciali.	Le operazioni di vendita delle opere d'arte.	Precisa attuazione delle attività di registrazione dei contratti di vendita; corretta esecuzione delle operazioni di interazione e accoglienza del cliente; gestione ottimale delle metodologie di vendita.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Area di Attività	ADA 18.207.669: Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA 18.208.672: Attività operative nella Grande Distribuzione organizzata
Qualificazione regionale	Operatore addetto alle attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.1.3.0 Addetti alle vendite all'ingrosso 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46.31.10 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi 46.31.20 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati 46.32.10 Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata 46.32.20 Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria 46.33.10 Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova 46.33.20 Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale 46.34.10 Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche 46.34.20 Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche 46.35.00 Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco 46.36.00 Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolci e prodotti da forno 46.37.01 Commercio all'ingrosso di caffè 46.37.02 Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie 46.38.10 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi 46.38.20 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi 46.38.30 Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti 46.38.90 Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari 46.39.10 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati 46.39.20 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti

⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	alimentari, bevande e tabacco 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), piante officinali, semi oleosi, patate da semina 46.22.00 Commercio all'ingrosso di fiori e piante 46.23.00 Commercio all'ingrosso di animali vivi 46.69.30 Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici 46.69.91 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico 46.69.92 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico 46.69.93 Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi 46.69.94 Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici 46.69.99 Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca 46.71.00 Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento 46.73.10 Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale 46.73.21 Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum 46.73.22 Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari) 46.73.23 Commercio all'ingrosso di infissi e di articoli di arredo urbano 46.73.29 Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione 46.73.30 Commercio all'ingrosso di vetro piano 46.73.40 Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici 46.74.20 Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento 46.77.20 Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera) 46.90.00 Commercio all'ingrosso non specializzato 46.75.01 Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura 46.75.02 Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria 46.43.10 Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video 46.45.00 Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici 46.49.10 Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria 46.49.20 Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali 46.49.30 Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli 46.49.40 Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette) 46.49.50 Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale 46.49.90 Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca 46.65.00 Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi 46.69.11 Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto 46.69.19 Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto 46.69.20 Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale 46.51.00 Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software
--	---

	46.52.01 Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici 46.52.02 Commercio all'ingrosso di nastri non registrati 46.52.09 Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici 47.41.00 Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati 47.42.00 Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati 47.43.00 Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati 46.61.00 Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori 46.62.00 Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili) 46.63.00 Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile 46.64.00 Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria 46.66.00 Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio 46.43.20 Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti) 46.43.30 Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica 47.63.00 Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati 46.72.10 Commercio all'ingrosso di minerali metalliferi, di metalli ferrosi e prodotti semilavorati 46.72.20 Commercio all'ingrosso di metalli non ferrosi e prodotti semilavorati 46.74.10 Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta) 46.77.10 Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici 46.76.20 Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati 46.76.30 Commercio all'ingrosso di imballaggi 46.76.90 Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi 46.46.10 Commercio all'ingrosso di medicinali 46.46.20 Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico 46.46.30 Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici 46.44.10 Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria 46.44.20 Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana 46.44.30 Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia 46.44.40 Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame 46.47.10 Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale 46.47.20 Commercio all'ingrosso di tappeti 46.47.30 Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico 46.24.10 Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) 46.24.20 Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria 46.41.10 Commercio all'ingrosso di tessuti 46.41.20 Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria 46.41.90 Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili 46.42.10 Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori 46.42.20 Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia
--	--

	46.42.30 Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili 46.42.40 Commercio all'ingrosso di calzature e accessori 46.48.00 Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria 46.76.10 Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate 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 e al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 47.11.10 Ipermercati 47.11.20 Supermercati 47.11.30 Discount e alimentari 47.11.40 Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari 47.19.10 Grandi magazzini 47.19.20 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici 47.19.90 Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore addetto alle attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali ha il compito principale di assistere, orientare e informare il cliente per stimolare l'acquisto di un bene o servizio, tenendo conto, da un lato, delle esigenze della clientela, e dall'altro della missione aziendale dell'impresa. Si occupa inoltre di disporre e rifornire gli scaffali e i display con le merci, di gestire i rapporti con i fornitori e di controllare e stoccare la merce (se queste attività non vengono svolte da altri addetti). Nei negozi di minore dimensione si occupa, inoltre, di gestire le operazioni di cassa.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali	
Risultato atteso	
Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
• allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, rispettando lo spazio ad essa assegnato secondo le strategie di comunicazione, di marketing e di display operativo dell'azienda • applicare tecniche di problem solving e decision making per la gestione autonoma degli spazi e degli strumenti espositivi • curare il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e quella igienico-sanitaria • curare l'immagine dell'azienda attraverso il controllo della pulizia generale dell'area vendita di competenza, recuperando e sistemando la merce abbandonata dai clienti fuori dagli spazi di appartenenza e ritirando le confezioni/prodotti invendibili • mantenere l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti e lo smaltimento dei prodotti scaduti • preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce • supervisionare l'attività svolta nel reparto/punto vendita, controllando l'andamento delle vendite, monitorandone la redditività, riconoscendo eventuali criticità (malfunzionamenti, guasti, imprevisti, errori di codice e/o di prezzo) e fornendo suggerimenti utili al capo reparto/responsabile di negozio	• caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione • informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...) • marketing, tecniche di merchandising e gestione del display per la corretta gestione degli spazi vendita • modalità di lettura ed interpretazione di istruzioni/indicazioni scritte/schede tecniche • modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci per favorire un corretto utilizzo nella fase del processo di lavoro nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e della normativa igienico-sanitaria • procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti • regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti • regole e tecniche di trasferimento di informazioni (es. dati relativi all'andamento delle vendite) al fine di informare costantemente la direzione o i diretti superiori delle dinamiche di vendita del reparto/punto vendita • tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e Clienti • tipologie e caratteristiche dei prodotti, prezzi e quotazioni al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, nel rispetto delle strategie commerciali e dei fabbisogni di merci dell'azienda

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali. Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali.	Le operazioni di allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali.	Corretta esecuzione delle attività di allestimento della merce e dei prodotti negli scaffali secondo le chiare disposizioni aziendali; precisa attuazione delle operazioni di smistamento dei prodotti dal magazzino alle celle/frigo e viceversa; esatto svolgimento delle azioni di pulizia dell'area di vendita di competenza e di monitoraggio delle attività svolte nella medesima al fine di comunicare al capo reparto eventuali criticità.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Cura del processo di vendita al cliente	
Risultato atteso	
Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto	
Abilità	Conoscenze
• accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse • curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali • effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale • fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto • monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto • rispettare le procedure per la prevenzione dei furti attuando le prime misure preventive di controllo e, in caso di necessità, contattando il responsabile di riferimento	• caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento • caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti • elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale • elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc...) • normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro • regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone • strategie e obiettivi tecnologici, produttivi ed organizzativi dell'impresa e standard di qualità per rispondere al meglio alle esigenze e direttive dell'impresa • Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il Cliente e la mediazione e gestione del conflitto • tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto al fine di applicare modalità e criteri, anche esperienziali, per decodificare i bisogni dei clienti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Cura del processo di vendita al cliente. Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto.	Le operazioni di cura del processo di vendita al cliente.	Esatto svolgimento delle azioni volte ad accogliere il cliente nel reparto e a preparare confezioni regalo dei prodotti selezionati sulla base delle sue specifiche esigenze; precisa attuazione delle attività di riscossione e di registrazione della vendita e di rilascio di informazioni ai clienti sui prodotti offerti; adozione ottimale delle tecniche atte a garantire la prevenzione dei furti.

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

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti	
Risultato atteso Gestire gli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti secondo le direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
• applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro • contattare i fornitori, definendo i prodotti, la modalità e i tempi di consegna, in base agli accordi aziendali, con l'eventuale predisposizione della documentazione relativa all'esecuzione dell'ordine • eseguire gli ordini in corsia/punto vendita con l'eventuale ausilio di mezzi informatizzati, curando il trasferimento delle informazioni al sistema informatico • registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita	• fabbisogni di breve periodo delle diverse tipologie dei prodotti in vendita • informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...) • normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro • procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini • processi e cicli di lavoro del servizio • tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino per evitare eventuali rimanenze • terminologia tecnica specifica del settore in lingua comunitaria • tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e parco dei fornitori di riferimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti. Gestire gli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti secondo le direttive aziendali.	Le operazioni di gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti.	Corretto svolgimento delle mansioni operative nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, igiene, salvaguardia e tutela degli spazi di lavoro; precisa effettuazione delle azioni volte all'individuazione dei tempi di consegna dei prodotti inviati dai fornitori con la preparazione dell'eventuale documentazione necessaria all'esecuzione dell'ordine; corretta esecuzione degli ordini con l'ausilio di strumenti informatici e oculata annotazione dei fabbisogni mancanti delle merci sugli scaffali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce	
Risultato atteso	
Curare il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce in coerenza ai parametri di qualità e i criteri gestionali definiti dall'azienda	
Abilità	Conoscenze
• adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato • applicare regole e criteri di stivaggio ed immagazzinamento dei prodotti non destinati a banco di libero servizio negli appositi locali • controllare dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) e qualitativo (scadenze e standard di qualità) i prodotti in ingresso, individuando possibili prodotti non conformi da restituire • effettuare operazioni di scarico e trasferimento dei prodotti dai mezzi di trasporto alla struttura di vendita (magazzino, punto vendita) con la predisposizione della documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci	• informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...) • normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro • procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti in arrivo, mediante l'utilizzo di tecniche anche di tipo esperienziale per il riconoscimento delle caratteristiche dei prodotti • procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento • sistemi e metodi di immagazzinamento e stoccaggio delle merci • tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino per evitare eventuali rimanenze • tecniche per la gestione della documentazione attinente la spedizione/ricezione merci • tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e del parco dei fornitori di riferimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce. Curare il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce in coerenza ai parametri di qualità e i criteri gestionali definiti dall'azienda.	Le operazioni di ricevimento, controllo e stoccaggio della merce.	Adozione precisa delle tecniche di monitoraggio delle attività finalizzate ad un incremento degli standard di servizio; corretta applicazione delle procedure di stivaggio e immagazzinamento dei prodotti non destinati al banco di servizio negli specifici locali; attuazione ottimale delle attività di controllo qualitativo dei prodotti in ingresso e delle fasi di scarico e movimentazione delle merci dai mezzi di trasporto alle aree di vendita.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁵	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.210.675: Vendita diretta di prodotti Alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Operatore al banco di prodotti alimentari
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11.50 Commercio al dettaglio di prodotti surgelati 47.21.01 Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca 47.21.02 Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata 47.22.00 Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne 47.23.00 Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi 47.24.10 Commercio al dettaglio di pane 47.24.20 Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria 47.25.00 Commercio al dettaglio di bevande 47.29.10 Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari 47.29.20 Commercio al dettaglio di caffè torrefatto 47.29.30 Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici 47.29.90 Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca 47.81.01 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli 47.81.02 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici 47.81.03 Commercio al dettaglio ambulante di carne 47.81.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'addetto al banco alimentare si occupa della vendita al banco di prodotti alimentari, fornendo ai clienti indicazioni sulla qualità e sulle caratteristiche dei prodotti in vendita, curando l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature e l'esposizione dei prodotti all'interno del banco, controllandone la qualità alimentare, preparando e confezionando il prodotto secondo le richieste del cliente. In alcuni contesti si occupa anche delle attività di

⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	stoccaggio e movimentazione delle merci/prodotti. Lavora prevalentemente con contratto di lavoro dipendente in esercizi commerciali di piccole o grandi dimensioni e all'interno della Grande Distribuzione Organizzata. Può lavorare da solo o in squadre rispondendo del proprio operato al diretto responsabile.
--	---

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

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Cura dell'igiene e della pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non	
Risultato atteso	
Spazi e attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente puliti, igienizzati e mantenuti	
Abilità	Conoscenze
• adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non • applicare modalità e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi di vendita e delle zone di lavoro • applicare modalità e procedure per l'igiene e la pulizia delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita della merce • rilevare l'esigenza di interventi di manutenzione straordinaria sugli spazi e le attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non	• caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali, organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti 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 • normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • 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 • prodotti e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature • prodotti e procedure per la manutenzione ordinaria delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie e caratteristiche delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Cura dell'igiene e della pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non. Spazi e attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente puliti, igienizzati e mantenuti.	Le operazioni di cura dell'igiene e della pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione della vendita di prodotti alimentari e non.	Efficienza/efficacia delle attività di pulizia e igienificazione degli spazi e delle attrezzature corretta applicazione delle procedure di manutenzione delle attrezzature, macchine ed utensili.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari	
Risultato atteso	
Magazzino dei prodotti alimentari efficacemente gestito	
Abilità	Conoscenze
• applicare le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità • applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura e, prezzaggio e confezionamento dei prodotti • applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti • monitorare le movimentazioni e di prelievi di merci/prodotti predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte • predisporre le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino • utilizzare gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione della merce/ prodotti nel magazzino • utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.)	• confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande • documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino • elementi di merceologia alimentare • igiene e sicurezza alimentare • normativa in materia commerciale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc. • 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 e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari. Magazzino dei prodotti alimentari efficacemente gestito.	Le operazioni di magazzino per i prodotti alimentari.	Corretta registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino; corretta applicazione delle procedure per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti in vendita.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Vendita e somministrazione di prodotti alimentari	
Risultato atteso	
Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie	
Abilità	Conoscenze
• adottare le modalità previste per la segnalazione di eventuali difformità rispetto alle condizioni di conservazione dei prodotti • adottare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti • applicare le tecniche di servizio e di distribuzione al tavolo o al banco di prodotti alimentari e bevande • applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami • applicare tecniche di comunicazione efficace per suggerimenti relativi alla preparazione e consumo di prodotti alimentari • applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un efficace presentazione alla clientela • identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o 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 e delle bevande • utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.)	• attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali, organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti e delle bevande • certificazioni di qualità (doc, dop, docg, igt, stg) • confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità 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 • normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • normativa in materia di tutela del consumatore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità • prodotti tipici locali e tradizionali • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di esposizione della merce/prodotto • tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli • tecniche e psicologie di vendita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Vendita e somministrazione di prodotti alimentari. Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.	Le operazioni di vendita e somministrazione di prodotti alimentari.	Corretta esecuzione delle operazioni di preparazione del prodotto alimentare sulla base delle richieste del cliente; efficace comunicazione della presentazione del prodotto; efficace esposizione del prodotto nel banco.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁶	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Area di Attività	ADA 18.208.673: Servizi di incasso e post-vendita nella Grande distribuzione organizzata
Qualificazione regionale	Operatore alle casse
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11.10 Ipermercati 47.11.20 Supermercati 47.11.30 Discount e alimentari 47.11.40 Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari 47.19.10 Grandi magazzini 47.19.20 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici 47.19.90 Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il cassiere svolge tutte le attività relative all'incasso e all'assistenza e informazione al cliente sui prezzi, sulla resa e cambio della merce e sulle operazioni di finanziamento per l'acquisto di prodotti. Si occupa degli adempimenti amministrativi e monetari legati alle operazioni di incasso e pagamento, della registrazione dei movimenti di cassa compresa l'apertura della stessa, di operazioni di storno, fatturazione, annullamento scontrini, ecc. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente presso esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni.

⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Gestione degli incassi e dei pagamenti	
Risultato atteso Incassi e pagamenti correttamente eseguiti	
Abilità	Conoscenze
• applicare le procedure amministrative aziendali per l'esecuzione di operazioni particolari come fatturazioni, storni e annullamento di scontrini • applicare le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti • fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico • identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.) • utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto	• adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti • elementi di contabilità • modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) • modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.) • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • una o più lingue straniere

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione degli incassi e dei pagamenti. Incassi e pagamenti correttamente eseguiti.	Le operazioni di gestione degli incassi e dei pagamenti.	Corretta esecuzione delle operazioni di incasso e pagamento.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari	
Risultato atteso	
Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti	
Abilità	Conoscenze
• applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento • applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari	• elementi di contabilità • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • tipologie e procedure di finanziamento • una o più lingue straniere

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari. Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti.	Le operazioni di gestione dei finanziamenti su acquisti.	Corretta esecuzione delle operazioni di raccolta ed inoltro della documentazione per i finanziamenti su acquisti; efficace comunicazione delle informazioni sui finanziamenti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione dei movimenti di cassa	
Risultato atteso Movimenti di cassa correttamente registrati	
Abilità	Conoscenze
• applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni • applicare le procedure amministrative stabilite per la resa ed il cambio della merce • applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami • attivare procedure di apertura e chiusura della cassa • utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa	• elementi di contabilità • modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa • procedure previste per il ripristino della conformità del prodotto o la sua resa/sostituzione • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione efficace • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • una o più lingue straniere

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione dei movimenti di cassa. Movimenti di cassa correttamente registrati.	Le operazioni di gestione dei movimenti di cassa.	Corretta esecuzione delle operazioni di registrazione dei movimenti di cassa.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁷	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici
Area di Attività	ADA 18.211.678: Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)
Qualificazione regionale	Operatore alle vendite telefoniche
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.5.2 Venditori a distanza Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.5.2 Venditori a distanza
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.99.10 Commercio al dettaglio di prodotti vari, mediante l'intervento di un dimostratore o di un incaricato alla vendita (porta a porta) 47.99.20 Commercio effettuato per mezzo di distributori automatici 47.91.10 Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet 47.91.20 Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione 47.91.30 Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore alle vendite telefoniche presidia il processo di vendita telefonica di prodotti alimentari e non dalla fase dell'intervista, volta a promuovere e a presentare i requisiti funzionali e tecnici dei prodotti offerti cercando di persuadere il potenziale cliente all'acquisto degli stessi, alla conclusione del contratto, attraverso la trasmissione e registrazione dell'ordine ricevuto, l'illustrazione dei tempi e dei modi di consegna e pagamento; si occupa, inoltre, di gestire eventuali lamentele e reclami post-vendita, di comunicare le modalità di ripristino delle funzionalità del prodotto o le modalità per la resa e il cambio della merce. Lavora con contratto di lavoro dipendente o come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione, la cui retribuzione è spesso collegata ai volumi di vendita, presso call center o società di servizi specializzate nel telemarketing e nella vendita telefonica per conto di aziende produttrici.

⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza	
Risultato atteso	
Cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami • applicare tecniche e strumenti per verificare la soddisfazione del cliente • identificare i motivi del reclamo rilevando problemi e difficoltà riscontrati dal cliente nell'utilizzo del prodotto • proporre alternative e concordare con il cliente modalità per il ripristino della funzionalità del prodotto o per la resa ed il cambio della merce • utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente • utilizzare il sistema previsto per la registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica • verificare se i difetti o i motivi di non soddisfazione segnalati rientrano nei casi previsti dalla garanzia	• elementi di etica e deontologia della comunicazione • normativa sui contratti di compravendita • normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali • normativa sulle comunicazioni elettroniche • 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 • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì e specifiche) • sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni • strategie di marketing dell'azienda • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di promozione e vendita • 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
Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza. Cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita.	Le operazioni di erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza.	Corretta esecuzione delle procedure per l'erogazione dei servizi di post-vendita.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Gestione della relazione con il cliente nella vendita a distanza di prodotti alimentari e non	
Risultato atteso	
Cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi e tecniche di intervista qualitativa al fine di rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti • 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 persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni • utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente • utilizzare lo script aziendale nella conduzione della vendita a distanza	• elementi di etica e deontologia della comunicazione • metodi e tecniche di intervista qualitativa • normativa sui contratti di compravendita • normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali • normativa sulle comunicazioni elettroniche • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie di marketing dell'azienda • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di promozione e vendita • tecniche di ricerche di mercato • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • uso degli script

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione della relazione con il cliente nella vendita a distanza di prodotti alimentari e non. Cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto.	Le operazioni di gestione della relazione con il cliente nella vendita a distanza di prodotti alimentari e non.	Efficace gestione della comunicazione a distanza con il cliente; efficace comunicazione delle caratteristiche e delle condizioni di vendita dei prodotti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Vendita a distanza di prodotti alimentari e non	
Risultato atteso Prodotti alimentari e non efficacemente presentati e venduti	
Abilità	Conoscenze
• applicare le procedure aziendali per la conclusione della vendita a distanza • applicare le procedure aziendali per la definizione dei tempi e dei modi di consegna dei prodotti venduti • applicare le procedure aziendali per la trasmissione dell'ordine di acquisto ricevuto • predisporre la modulistica per il perfezionamento del contratto di vendita a distanza • utilizzare il sistema previsto per la registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica	• elementi di etica e deontologia della comunicazione • metodi e tecniche di intervista qualitativa • normativa sui contratti di compravendita • normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali • normativa sulle comunicazioni elettroniche • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction • procedure per la trasmissione dell'ordine • sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni • strategie di marketing dell'azienda • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di promozione e vendita • tecniche di ricerche di mercato • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Vendita a distanza di prodotti alimentari e non. Prodotti alimentari e non efficacemente presentati e venduti.	Le operazioni di vendita a distanza di prodotti alimentari e non.	Corretta esecuzione delle procedure per la conclusione della vendita e della trasmissione dell'ordine di acquisto.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁸	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.210.676: Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Operatore del punto vendita
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all'ingrosso
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11.50 Commercio al dettaglio di prodotti surgelati 47.21.01 Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca 47.21.02 Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata 47.22.00 Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne 47.23.00 Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi 47.24.10 Commercio al dettaglio di pane 47.24.20 Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria 47.25.00 Commercio al dettaglio di bevande 47.29.10 Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari 47.29.20 Commercio al dettaglio di caffè torrefatto 47.29.30 Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici 47.29.90 Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca 47.81.01 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli 47.81.02 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici 47.81.03 Commercio al dettaglio ambulante di carne 47.81.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca 47.30.00 Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione 47.61.00 Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati 47.62.10 Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici 47.62.20 Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio 47.64.10 Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero 47.64.20 Commercio al dettaglio di natanti e accessori 47.65.00 Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli

⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	elettronici) 47.75.10 Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale 47.75.20 Erboristerie 47.76.10 Commercio al dettaglio di fiori e piante 47.76.20 Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici 47.78.10 Commercio al dettaglio di mobili per ufficio 47.78.20 Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia 47.78.31 Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte) 47.78.32 Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato 47.78.33 Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi 47.78.34 Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori 47.78.35 Commercio al dettaglio di bomboniere 47.78.36 Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria) 47.78.37 Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti 47.78.40 Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento 47.78.60 Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini 47.78.91 Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo 47.78.92 Commercio al dettaglio di spaghi, cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi quelli in carta e cartone) 47.78.93 Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali 47.78.94 Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop) 47.78.99 Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca 47.52.10 Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico 47.52.20 Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari 47.52.30 Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle 47.52.40 Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio 47.78.50 Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari 47.73.10 Farmacie 47.73.20 Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica 47.74.00 Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati 47.53.11 Commercio al dettaglio di tende e tendine 47.53.12 Commercio al dettaglio di tappeti 47.53.20 Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum) 47.54.00 Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati 47.59.10 Commercio al dettaglio di mobili per la casa 47.59.20 Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame 47.59.30 Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione 47.59.40 Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico 47.59.50 Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza 47.59.60 Commercio al dettaglio di strumenti musicali e sparti 47.59.91 Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico 47.59.99 Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
--	--

	47.51.10 Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa 47.51.20 Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria 47.71.10 Commercio al dettaglio di confezioni per adulti 47.71.20 Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati 47.71.30 Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie 47.71.40 Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle 47.71.50 Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte 47.72.10 Commercio al dettaglio di calzature e accessori 47.72.20 Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio 47.77.00 Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria 47.82.01 Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento 47.82.02 Commercio al dettaglio ambulante a posteggio fisso di calzature e pelletterie 47.26.00 Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie) 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 e al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 47.89.01 Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti 47.89.02 Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio 47.89.03 Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso 47.89.04 Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria 47.89.05 Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico 47.89.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca 47.79.10 Commercio al dettaglio di libri di seconda mano 47.79.20 Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato 47.79.30 Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
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
- 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 (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.)	- 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

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
• 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	• 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
• 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 • adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente • rilevare il grado di soddisfazione del cliente	• 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: 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
• 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	• 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 PROFESSIONALE⁹	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.207.667: Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA 18.209.674: Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Tecnico commerciale delle vendite
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.1.1.0 Esercenti e gestori delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.1.0 Commessi e assimilati 5.1.2.4.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.1.1.0 Esercenti delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46.31.10 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi 46.31.20 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati 46.32.10 Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata 46.32.20 Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria 46.33.10 Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova 46.33.20 Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale 46.34.10 Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche 46.34.20 Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche 46.35.00 Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco 46.36.00 Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolci e prodotti da forno 46.37.01 Commercio all'ingrosso di caffè 46.37.02 Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie 46.38.10 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi 46.38.20 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi 46.38.30 Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti 46.38.90

⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari 46.39.10 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati 46.39.20 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti alimentari, bevande e tabacco 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), piante officinali, semi oleosi, patate da semina 46.22.00 Commercio all'ingrosso di fiori e piante 46.23.00 Commercio all'ingrosso di animali vivi 46.69.30 Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici 46.69.91 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico 46.69.92 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico 46.69.93 Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi 46.69.94 Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici 46.69.99 Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca 46.71.00 Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento 46.73.10 Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale 46.73.21 Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum 46.73.22 Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari) 46.73.23 Commercio all'ingrosso di infissi e di articoli di arredo urbano 46.73.29 Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione 46.73.30 Commercio all'ingrosso di vetro piano 46.73.40 Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici 46.74.20 Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento 46.77.20 Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera) 46.90.00 Commercio all'ingrosso non specializzato 46.75.01 Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura 46.75.02 Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria 46.43.10 Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video 46.45.00 Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici 46.49.10 Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria 46.49.20 Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali 46.49.30 Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli 46.49.40 Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette) 46.49.50 Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale 46.49.90 Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca 46.65.00 Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi 46.69.11 Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto 46.69.19 Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto
--	---

	46.69.20 Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale 46.51.00 Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software 46.52.01 Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici 46.52.02 Commercio all'ingrosso di nastri non registrati 46.52.09 Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici 47.41.00 Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati 47.42.00 Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati 47.43.00 Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati 46.61.00 Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori 46.62.00 Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili) 46.63.00 Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile 46.64.00 Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria 46.66.00 Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio 46.43.20 Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti) 46.43.30 Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica 47.63.00 Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati 46.72.10 Commercio all'ingrosso di minerali metalliferi, di metalli ferrosi e prodotti semilavorati 46.72.20 Commercio all'ingrosso di metalli non ferrosi e prodotti semilavorati 46.74.10 Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta) 46.77.10 Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici 46.76.20 Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati 46.76.30 Commercio all'ingrosso di imballaggi 46.76.90 Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi 46.46.10 Commercio all'ingrosso di medicinali 46.46.20 Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico 46.46.30 Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici 46.44.10 Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria 46.44.20 Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana 46.44.30 Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia 46.44.40 Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame 46.47.10 Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale 46.47.20 Commercio all'ingrosso di tappeti 46.47.30 Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico 46.24.10 Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) 46.24.20 Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria 46.41.10 Commercio all'ingrosso di tessuti 46.41.20 Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e
--	--

	passamaneria 46.41.90 Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili 46.42.10 Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori 46.42.20 Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia 46.42.30 Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili 46.42.40 Commercio all'ingrosso di calzature e accessori 46.48.00 Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria 46.76.10 Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate 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 e al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 47.11.10 Ipermercati 47.11.20 Supermercati 47.11.30 Discount e alimentari 47.11.40 Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari 47.19.10 Grandi magazzini 47.19.20 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici 47.19.90 Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	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.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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
• 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.)	• 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.)

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
• 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	• 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
• 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 della merce/prodotti • supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti	• 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 sicurezza • 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
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.	Le operazioni di approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.	Efficace applicazione e supervisione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria	
Risultato atteso	
Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata	
Abilità	Conoscenze
• 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	• 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
• 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.)	• 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.	Adeguate 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
• 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	• 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
• 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	• 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 alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate.	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 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
• 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	• 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 • 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 PROFESSIONALE¹⁰	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.207.667: Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA 18.209.674: Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Tecnico commerciale delle energie rinnovabili
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.1.1.0 Esercenti e gestori delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.1.0 Commessi e assimilati 5.1.2.4.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.1.1.0 Esercenti delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46.31.10 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi 46.31.20 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati 46.32.10 Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata 46.32.20 Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria 46.33.10 Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova 46.33.20 Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale 46.34.10 Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche 46.34.20 Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche 46.35.00 Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco 46.36.00 Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolci e prodotti da forno 46.37.01 Commercio all'ingrosso di caffè 46.37.02 Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie 46.38.10 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi 46.38.20 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi 46.38.30 Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti 46.38.90

¹⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari 46.39.10 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati 46.39.20 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti alimentari, bevande e tabacco 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), piante officinali, semi oleosi, patate da semina 46.22.00 Commercio all'ingrosso di fiori e piante 46.23.00 Commercio all'ingrosso di animali vivi 46.69.30 Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici 46.69.91 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico 46.69.92 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico 46.69.93 Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi 46.69.94 Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici 46.69.99 Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca 46.71.00 Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento 46.73.10 Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale 46.73.21 Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum 46.73.22 Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari) 46.73.23 Commercio all'ingrosso di infissi e di articoli di arredo urbano 46.73.29 Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione 46.73.30 Commercio all'ingrosso di vetro piano 46.73.40 Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici 46.74.20 Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento 46.77.20 Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera) 46.90.00 Commercio all'ingrosso non specializzato 46.75.01 Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura 46.75.02 Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria 46.43.10 Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video 46.45.00 Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici 46.49.10 Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria 46.49.20 Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali 46.49.30 Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli 46.49.40 Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette) 46.49.50 Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale 46.49.90 Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca 46.65.00 Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi 46.69.11 Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto 46.69.19 Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto
--	---

	46.69.20 Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale 46.51.00 Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software 46.52.01 Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici 46.52.02 Commercio all'ingrosso di nastri non registrati 46.52.09 Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici 47.41.00 Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati 47.42.00 Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati 47.43.00 Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati 46.61.00 Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori 46.62.00 Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili) 46.63.00 Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile 46.64.00 Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria 46.66.00 Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio 46.43.20 Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti) 46.43.30 Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica 47.63.00 Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati 46.72.10 Commercio all'ingrosso di minerali metalliferi, di metalli ferrosi e prodotti semilavorati 46.72.20 Commercio all'ingrosso di metalli non ferrosi e prodotti semilavorati 46.74.10 Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta) 46.77.10 Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici 46.76.20 Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati 46.76.30 Commercio all'ingrosso di imballaggi 46.76.90 Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi 46.46.10 Commercio all'ingrosso di medicinali 46.46.20 Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico 46.46.30 Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici 46.44.10 Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria 46.44.20 Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana 46.44.30 Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia 46.44.40 Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame 46.47.10 Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale 46.47.20 Commercio all'ingrosso di tappeti 46.47.30 Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico 46.24.10 Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) 46.24.20 Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria 46.41.10 Commercio all'ingrosso di tessuti 46.41.20 Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e
--	--

	passamaneria 46.41.90 Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili 46.42.10 Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori 46.42.20 Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia 46.42.30 Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili 46.42.40 Commercio all'ingrosso di calzature e accessori 46.48.00 Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria 46.76.10 Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate 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 e al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 47.11.10 Ipermercati 47.11.20 Supermercati 47.11.30 Discount e alimentari 47.11.40 Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari 47.19.10 Grandi magazzini 47.19.20 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici 47.19.90 Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	La figura professionale individuata è un tecnico-commerciale con una specifica conoscenza del mercato e del territorio su cui opera. Il commerciale energie rinnovabili si occupa di sviluppo del business e di gestione della relazione con i clienti. Nell'ambito dello sviluppo del business il commerciale energie rinnovabili ha la responsabilità dell'individuazione di siti/clienti per la realizzazione dei progetti e l'ottenimento di tutte le autorizzazioni relative. Nell'ambito del customer relationship management si occupa di: analizzare i dati di vendita; studiare l'andamento di mercato e creare la reportistica; gestire gli ordini; assistere clienti e fornire servizi post vendita; infine, rilasciare la certificazione 9001:2008. Per tale figura dal 2009 al 2010 c'è stato un aumento delle richieste del 30%.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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
• 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.)	• 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
• 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	• 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.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹¹	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.209.674: Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Tecnico della gestione del punto vendita
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.1.0 Commessi e assimilati 5.1.2.4.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.6.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11.50 Commercio al dettaglio di prodotti surgelati 47.21.01 Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca 47.21.02 Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata 47.22.00 Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne 47.23.00 Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi 47.24.10 Commercio al dettaglio di pane 47.24.20 Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria 47.25.00 Commercio al dettaglio di bevande 47.29.10 Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari 47.29.20 Commercio al dettaglio di caffè torrefatto 47.29.30 Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici 47.29.90 Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca 47.81.01 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli 47.81.02 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici 47.81.03 Commercio al dettaglio ambulante di carne 47.81.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca 47.30.00 Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione 47.61.00 Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati 47.62.10 Commercio al dettaglio di giornali,

¹¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

riviste e periodici 47.62.20 Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio 47.64.10 Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero 47.64.20 Commercio al dettaglio di natanti e accessori 47.65.00 Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici) 47.75.10 Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale 47.75.20 Erboristerie 47.76.10 Commercio al dettaglio di fiori e piante 47.76.20 Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici 47.78.10 Commercio al dettaglio di mobili per ufficio 47.78.20 Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia 47.78.31 Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte) 47.78.32 Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato 47.78.33 Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi 47.78.34 Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori 47.78.35 Commercio al dettaglio di bomboniere 47.78.36 Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria) 47.78.37 Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti 47.78.40 Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento 47.78.60 Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini 47.78.91 Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo 47.78.92 Commercio al dettaglio di spaghi, cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi quelli in carta e cartone) 47.78.93 Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali 47.78.94 Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop) 47.78.99 Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca 47.52.10 Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico 47.52.20 Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari 47.52.30 Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle 47.52.40 Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio 47.78.50 Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari 47.73.10 Farmacie 47.73.20 Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica 47.74.00 Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati 47.53.11 Commercio al dettaglio di tende e tendine 47.53.12 Commercio al dettaglio di tappeti 47.53.20 Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum) 47.54.00 Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati 47.59.10 Commercio al dettaglio di mobili per la casa 47.59.20 Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame 47.59.30 Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione 47.59.40 Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per

	uso domestico 47.59.50 Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza 47.59.60 Commercio al dettaglio di strumenti musicali e sparti 47.59.91 Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico 47.59.99 Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca 47.51.10 Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa 47.51.20 Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria 47.71.10 Commercio al dettaglio di confezioni per adulti 47.71.20 Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati 47.71.30 Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie 47.71.40 Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle 47.71.50 Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte 47.72.10 Commercio al dettaglio di calzature e accessori 47.72.20 Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio 47.77.00 Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria 47.82.01 Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento 47.82.02 Commercio al dettaglio ambulante a posteggio fisso di calzature e pelletterie 47.26.00 Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie) 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 e al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 47.89.01 Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti 47.89.02 Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio 47.89.03 Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso 47.89.04 Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria 47.89.05 Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico 47.89.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca 47.79.10 Commercio al dettaglio di libri di seconda mano 47.79.20 Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato 47.79.30 Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
Livello EQF	4
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
• 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 dello spazio distribuito per aree merceologiche ai fini di perseguire obiettivi di servizio e valorizzazione dell' immagine del reparto/settore/punto vendita • 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	• 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 • 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
• 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	• 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
- 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	- 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
• 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 • tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	• 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

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

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹²	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Intermediazione commerciale e immobiliare
Sequenza di processo	Intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Area di Attività	ADA 18.203.659: Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Qualificazione regionale	Tecnico delle vendite
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.4.2.0 Agenti di commercio 3.3.4.6.0 Rappresentanti di commercio Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.4.2.0 Agenti di commercio 3.3.4.6.0 Rappresentanti di commercio
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46.17.01 Agenti e rappresentanti di prodotti ortofrutticoli freschi, congelati e surgelati 46.17.02 Agenti e rappresentanti di carni fresche, congelate, surgelate, conservate e secche; salumi 46.17.03 Agenti e rappresentanti di latte, burro e formaggi 46.17.04 Agenti e rappresentanti di oli e grassi alimentari: olio d'oliva e di semi, margarina ed altri prodotti simili 46.17.05 Agenti e rappresentanti di bevande e prodotti simili 46.17.06 Agenti e rappresentanti di prodotti ittici freschi, congelati, surgelati e conservati e secchi 46.17.07 Agenti e rappresentanti di altri prodotti alimentari (incluse le uova e gli alimenti per gli animali domestici); tabacco 46.17.08 Procacciatori d'affari di prodotti alimentari, bevande e tabacco 46.17.09 Mediatori in prodotti alimentari, bevande e tabacco 45.11.02 Intermediari del commercio di autovetture e di autoveicoli leggeri (incluse le agenzie di compravendita) 45.19.02 Intermediari del commercio di altri autoveicoli (incluse le agenzie di compravendita) 45.31.02 Intermediari del commercio di parti ed accessori di autoveicoli 45.40.12 Intermediari del commercio di motocicli e ciclomotori 45.40.22 Intermediari del commercio di parti ed accessori di motocicli e ciclomotori 46.12.01 Agenti e rappresentanti di carburanti, gpl, gas in bombole e simili; lubrificanti 46.12.02 Agenti e rappresentanti di combustibili solidi 46.12.03 Agenti e rappresentanti di minerali, metalli e prodotti semilavorati (esclusi i metalli preziosi) 46.12.04 Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'industria 46.12.05 Agenti e rappresentanti di

¹² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	prodotti chimici per l'agricoltura (inclusi i fertilizzanti) 46.12.06 Procacciatori d'affari di combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici 46.12.07 Mediatori in combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici 46.13.01 Agenti e rappresentanti di legname, semilavorati in legno e legno artificiale 46.13.02 Agenti e rappresentanti di materiale da costruzione (inclusi gli infissi e gli articoli igienico-sanitari); vetro piano 46.13.03 Agenti e rappresentanti di apparecchi idraulico-sanitari, apparecchi ed accessori per riscaldamento e condizionamento e altri prodotti simili (esclusi i condizionatori per uso domestico) 46.13.04 Procacciatori d'affari di legname e materiali da costruzione 46.13.05 Mediatori in legname e materiali da costruzione 46.18.11 Agenti e rappresentanti di carta e cartone (esclusi gli imballaggi; articoli di cartoleria e cancelleria) 46.18.12 Agenti e rappresentanti di libri e altre pubblicazioni (inclusi i relativi abbonamenti) 46.18.13 Procacciatori d'affari di prodotti di carta, cancelleria, libri 46.18.14 Mediatori in prodotti di carta, cancelleria, libri 46.18.21 Agenti e rappresentanti di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico 46.18.22 Agenti e rappresentanti di apparecchi elettrodomestici 46.18.23 Procacciatori d'affari di prodotti di elettronica 46.18.24 Mediatori in prodotti di elettronica 46.18.31 Agenti e rappresentanti di prodotti farmaceutici; prodotti di erboristeria per uso medico 46.18.32 Agenti e rappresentanti di prodotti sanitari ed apparecchi medicali, chirurgici e ortopedici 46.18.33 Agenti e rappresentanti di prodotti di profumeria e di cosmetica (inclusi articoli per parrucchieri); prodotti di erboristeria per uso cosmetico 46.18.34 Procacciatori d'affari di prodotti farmaceutici e di cosmetici 46.18.35 Mediatori in prodotti farmaceutici e cosmetici 46.18.91 Agenti e rappresentanti di attrezzature sportive; biciclette 46.18.92 Agenti e rappresentanti di orologi, oggetti e metalli preziosi 46.18.93 Agenti e rappresentanti di articoli fotografici, ottici e prodotti simili; strumenti scientifici e per laboratori di analisi 46.18.94 Agenti e rappresentanti di saponi, detersivi, candele e prodotti simili 46.18.95 Agenti e rappresentanti di giocattoli 46.18.96 Agenti e rappresentanti di chincaglieria e bigiotteria 46.18.97 Agenti e rappresentanti di altri prodotti non alimentari nca (inclusi gli imballaggi e gli articoli antinfortunistici, antincendio e pubblicitari) 46.18.98 Procacciatori d'affari di attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca 46.18.99 Mediatori in attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca 46.19.01 Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno 46.19.02 Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno 46.19.03 Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno 46.14.01 Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature ed impianti per
--	--

	l'industria ed il commercio; materiale e apparecchi elettrici ed elettronici per uso non domestico 46.14.02 Agenti e rappresentanti di macchine per costruzioni edili e stradali 46.14.03 Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per ufficio 46.14.04 Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per uso agricolo (inclusi i trattori) 46.14.05 Agenti e rappresentanti di navi, aeromobili e altri veicoli (esclusi autoveicoli, motocicli, ciclomotori e biciclette) 46.14.06 Procacciatori d'affari di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer 46.14.07 Mediatori in macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer 68.10.00 Compravendita di beni immobili effettuata su beni propri 68.20.01 Locazione immobiliare di beni propri 68.20.02 Affitto di aziende 46.15.01 Agenti e rappresentanti di mobili in legno, metallo e materie plastiche 46.15.02 Agenti e rappresentanti di articoli di ferramenta e di bricolage 46.15.03 Agenti e rappresentanti di articoli casalinghi, porcellane, articoli in vetro eccetera 46.15.04 Agenti e rappresentanti di vernici, carte da parati, stucchi e cornici decorativi 46.15.05 Agenti e rappresentanti di mobili e oggetti di arredamento per la casa in canna, vimini, giunco, sughero, paglia; scope, spazzole, cesti e simili 46.15.06 Procacciatori d'affari di mobili, articoli per la casa e ferramenta 46.15.07 Mediatori in mobili, articoli per la casa e ferramenta 46.16.01 Agenti e rappresentanti di vestiario ed accessori di abbigliamento 46.16.02 Agenti e rappresentanti di pellicce 46.16.03 Agenti e rappresentanti di tessuti per abbigliamento ed arredamento (incluse merceria e passamaneria) 46.14.04 Agenti e rappresentanti di camicie, biancheria e maglieria intima 46.16.05 Agenti e rappresentanti di calzature ed accessori 46.16.06 Agenti e rappresentanti di pelletteria, valige ed articoli da viaggio 46.16.07 Agenti e rappresentanti di articoli tessili per la casa, tappeti, stuoie e materassi 46.16.08 Procacciatori d'affari di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle 46.16.09 Mediatori in prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle 82.99.20 Agenzie di distribuzione di libri, giornali e riviste
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico delle vendite è in grado di realizzare piani di azione/vendita orientati ad obiettivi di risultato e standard di performance, nonché di gestire e concludere trattative commerciali conformi sia alle condizioni strategiche che alla massima soddisfazione e conseguente fidelizzazione del cliente.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Rappresentazione potenziale di zona	
Risultato atteso Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità	
Abilità	Conoscenze
- interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto consumatori finali, ecc. - cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, ecc. - valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici ed analitici - rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze/bisogni emergenti, ecc.	- principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto - modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente - lingua inglese tecnica

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Rappresentazione potenziale di zona. Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità.	Le operazioni di rappresentazione del potenziale di zona.	indagine di massima sul mercato di riferimento: sistema di domanda/offerta; ricerca nuovi clienti; raccolta e trasmissione di informazioni analitiche; redazione di report previsione vendite in base allo storico del cliente.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Pianificazione di azioni di vendita	
Risultato atteso Piani di azione/vendita orientati al risultato e allo sviluppo del portafoglio clienti	
Abilità	Conoscenze
• riconoscere le diverse tipologie commerciali dei clienti facenti parte del portafoglio assegnato: consumatore finale, dettagliante, grossista, ecc. • rilevare i feedback in termini di prodotto/servizio provenienti dalla clientela, traducendoli in soluzioni tecniche e funzionali • individuare le priorità d'intervento in vista delle opportunità di profitto maggiori e delle percorrenze in termini di prossimità geografica • definire la struttura dei piani di lavoro in funzione di: tipologia di clientela, obiettivi di fatturato, necessità di assortimento, esigenze promozionali, ecc.	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì e specifiche) • metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi di marketing operativo: attività promozionali e pubblicitarie, ecc. • tutela previdenziale ed assistenziale degli agenti e rappresentanti di commercio

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione di azioni di vendita. Piani di azione/vendita orientati al risultato e allo sviluppo del portafoglio clienti.	Le operazioni di pianificazione delle azioni di vendita.	articolazione dei contatti propri del portafoglio clienti; programmazione delle visite da effettuare; programmazione interventi di assistenza cliente: livello di assortimenti, controllo e sostituzione prodotti in scadenza, aggiornamento prezzi, ecc..

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione della trattativa commerciale	
Risultato atteso trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente	
Abilità	Conoscenze
- interpretare esigenze/preferenze del cliente interlocutore, identificando tattiche di persuasione idonee al conseguimento degli obiettivi di vendita - scegliere azioni promozionali, politiche di sconti, omaggi, per addivenire al reciproco risultato di vendita ottimale - individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desiderata della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati - scegliere e adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso	- principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente - caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati - tecniche di esposizione del prodotto (display) e di organizzazione della superficie di vendita (layout) - principi di contrattualistica di agente e rappresentante di commercio - principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni - tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione della trattativa commerciale. trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente.	Le operazioni di gestione della trattativa commerciale.	Presentazione del prodotto/servizio; elaborazione dell'offerta commerciale ed acquisizione dell'ordine; articolazione delle modalità dimostrativo-espositive del prodotto; fidelizzazione cliente.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Trattamento dati e proiezioni di vendita	
Risultato atteso Informazioni su dati vendita esplicitate in funzione delle diverse esigenze di monitoraggio/ previsione emerse	
Abilità	Conoscenze
- tradurre rilevazioni ed elaborazioni dei dati di vendita in piani di revisione della programmazione e di previsione degli andamenti commerciali - comprendere l'andamento delle vendite del mercato di riferimento interpretando: diagrammi dei flussi di vendita, proiezioni statistiche, ecc. - individuare gli elementi significativi delle attività di vendita da trasmettere in funzione delle esigenze conoscitivo-comparative emerse - interpretare gli indicatori inerenti dati e proiezioni di vendita	- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - modulistica aziendale e software applicativi in uso per la predisposizione dei documenti amministrativi e di reporting - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - principi di diritto commerciale e legislazione tributaria - principali riferimenti legislativi e normativi dell'attività di agente e rappresentante di commercio

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Trattamento dati e proiezioni di vendita. Informazioni su dati vendita esplicitate in funzione delle diverse esigenze di monitoraggio/previsione emerse.	Le operazioni di trattamento di dati e proiezioni di vendita.	Compilazione modulistica su dati vendita: inventari sui volumi di vendita, modelli e tabelle sui fatturati, ecc.; predisposizione report periodici sull'andamento delle attività di vendita: incrementi, scostamenti, ecc..

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹³	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.207.667: Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA 18.209.674: Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Venditore energie rinnovabili
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.1.0 Commessi e assimilati 5.1.2.4.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali 5.1.2.6.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.78.99 Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Questa figura ha la responsabilità della vendita sia sul canale diretto, ossia ad aziende che realizzano e installano impianti fotovoltaici, che sul canale indiretto, ossia a distributori e grossisti. Possiamo distinguere due tipologie: - il venditore che ha sviluppato la sua professionalità nel settore fotovoltaico; tale profilo è in grado di promuovere la qualità del prodotto, sia sui distributori di materiale elettrico che sugli studi di progettazione/architettura. - il profilo sales che ha, invece, specifiche conoscenze del prodotto fotovoltaico. In questo caso il valore aggiunto risiede nella conoscenza degli interlocutori e di conseguenza nella possibilità di fare sinergia di prodotti.

¹³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti	
Risultato atteso Preventivi redatti in maniera corretta	
Abilità	Conoscenze
• categorie merceologiche • principi di Customer Satisfaction • procedura di gestione delle merci • sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci	• applicare modalità di verifica giacenze in magazzino • applicare procedure di gestione degli ordini • applicare procedure per l'approvvigionamento • applicare tecniche di definizione sconti • applicare tecniche di stesura preventivi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti . Preventivi redatti in maniera corretta.	Le operazioni di configurazione dei preventivi e degli ordini.	Preventivi, ordini, documenti predisposti secondo le idonee modalità e utilizzando un'adeguata modulistica e strumentazione informatica.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale	
Risultato atteso Merci ricevute e predisposte correttamente	
Abilità	Conoscenze
• categorie merceologiche • procedura di gestione delle merci • sistemi di prezzatura dei prodotti • tecniche di approvvigionamento prodotti	• applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo • applicare modalità di registrazione entrata/uscita merci • applicare tecniche di movimentazione merci • applicare tecniche di stoccaggio merci • utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro • utilizzare macchinari per carico/scarico merci • utilizzare software gestione magazzino • utilizzare strumenti di codificazione merci

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale. Merci ricevute e predisposte correttamente.	Le operazioni di ricevimento delle merci.	Corretto utilizzo di strumenti di organizzazione, stoccaggio e movimentazione del prodotto in entrata in relazione alla potenzialità di vendita dello stesso; corretta applicazione delle procedure e delle attività previste per il controllo anche formale della documentazione accompagnatoria di merci in entrata, utilizzando le procedure, gli strumenti previsti dal contesto operativo; corretta applicazione delle procedure di controllo periodico della qualità del prodotto (casuale e procedurale) in relazione agli standard qualitativi.

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

COMPETENZA N. 3 - Titolo Effettuare la vendita al cliente	
Risultato atteso Essere in grado di gestire la vendita	
Abilità	Conoscenze
• elementi di customer care • gamma di prodotti/servizi in vendita • nozioni di qualità del servizio • sistemi di prezzatura dei prodotti • tecniche promozionali	• applicare modalità di controllo antifurto • applicare procedure di gestione reclami • applicare procedure di segnalazione di non conformità merci • applicare tecniche di confezionamento merce • applicare tecniche di dosatura merce • applicare tecniche di gestione cassa • applicare tecniche di interazione col cliente • applicare tecniche di presentazione prodotti • applicare tecniche di vendita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la vendita al cliente . Essere in grado di gestire la vendita.	Le procedure di tecnica di vendita e gestione del cliente.	Corretta applicazione delle tecniche di vendita: accoglienza e interazione con il cliente per fare fronte alle sue esigenze. Corretta applicazione delle procedure per la gestione dei reclami; adeguate indicazioni tecniche, funzionali, estetiche sul prodotto fornite correttamente al cliente; corretta esecuzione delle operazioni di utilizzo della cassa e di chiusura cassa a fine esercizio; merce adeguatamente confezionata della secondo standard aziendali e mediante l'applicazione tecniche efficaci di presentazione del prodotto; adeguata segnalazione delle situazioni di non conformità rispetto alle procedure di controllo e di prevenzione dei furti.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁴	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.209.680: Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita
Qualificazione regionale	Vetrinista- visual merchandiser
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.3.3.0 Vetrinisti e 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): 47.11.50 Commercio al dettaglio di prodotti surgelati 47.21.01 Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca 47.21.02 Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata 47.22.00 Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne 47.23.00 Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi 47.24.10 Commercio al dettaglio di pane 47.24.20 Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria 47.25.00 Commercio al dettaglio di bevande 47.29.10 Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari 47.29.20 Commercio al dettaglio di caffè torrefatto 47.29.30 Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici 47.29.90 Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca 47.81.01 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli 47.81.02 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici 47.81.03 Commercio al dettaglio ambulante di carne 47.81.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca 47.30.00 Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione 47.61.00 Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati 47.62.10 Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici 47.62.20 Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio 47.64.10 Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero 47.64.20 Commercio al dettaglio di natanti e accessori 47.65.00 Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici) 47.75.10 Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale 47.75.20 Erboristerie 47.76.10 Commercio al dettaglio di fiori e piante

¹⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

47.76.20 Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
47.78.10 Commercio al dettaglio di mobili per ufficio 47.78.20
Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
47.78.31 Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le
gallerie d'arte) 47.78.32 Commercio al dettaglio di oggetti
d'artigianato 47.78.33 Commercio al dettaglio di arredi sacri ed
articoli religiosi 47.78.34 Commercio al dettaglio di articoli da
regalo e per fumatori 47.78.35 Commercio al dettaglio di
bomboniere 47.78.36 Commercio al dettaglio di chincaglieria e
bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione
pubblicitaria) 47.78.37 Commercio al dettaglio di articoli per le
belle arti 47.78.40 Commercio al dettaglio di combustibile per uso
domestico e per riscaldamento 47.78.60 Commercio al dettaglio
di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini 47.78.91
Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da
collezionismo 47.78.92 Commercio al dettaglio di spaghi,
cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi
quelli in carta e cartone) 47.78.93 Commercio al dettaglio di
articoli funerari e cimiteriali 47.78.94 Commercio al dettaglio di
articoli per adulti (sexy shop) 47.78.99 Commercio al dettaglio di
altri prodotti non alimentari nca 47.52.10 Commercio al dettaglio
di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e
termoidraulico 47.52.20 Commercio al dettaglio di articoli
igienico-sanitari 47.52.30 Commercio al dettaglio di materiali da
costruzione, ceramiche e piastrelle 47.52.40 Commercio al
dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura;
macchine e attrezzature per il giardinaggio 47.78.50 Commercio
al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari 47.73.10 Farmacie
47.73.20 Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di
medicinali non soggetti a prescrizione medica 47.74.00
Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi
specializzati 47.53.11 Commercio al dettaglio di tende e tendine
47.53.12 Commercio al dettaglio di tappeti 47.53.20 Commercio
al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti
(moquette e linoleum) 47.54.00 Commercio al dettaglio di
elettrodomestici in esercizi specializzati 47.59.10 Commercio al
dettaglio di mobili per la casa 47.59.20 Commercio al dettaglio di
utensili per la casa, di cristallerie e vasellame 47.59.30
Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione 47.59.40
Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per
uso domestico 47.59.50 Commercio al dettaglio di sistemi di
sicurezza 47.59.60 Commercio al dettaglio di strumenti musicali
e sparti 47.59.91 Commercio al dettaglio di articoli in legno,
sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico 47.59.99
Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
47.51.10 Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento,
l'arredamento e di biancheria per la casa 47.51.20 Commercio al
dettaglio di filati per maglieria e merceria 47.71.10 Commercio al

	dettaglio di confezioni per adulti 47.71.20 Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati 47.71.30 Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie 47.71.40 Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle 47.71.50 Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte 47.72.10 Commercio al dettaglio di calzature e accessori 47.72.20 Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio 47.77.00 Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria 47.82.01 Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento 47.82.02 Commercio al dettaglio ambulante a posteggio fisso di calzature e pelletterie 47.26.00 Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie) 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 e al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 47.89.01 Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti 47.89.02 Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio 47.89.03 Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso 47.89.04 Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria 47.89.05 Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico 47.89.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca 47.79.10 Commercio al dettaglio di libri di seconda mano 47.79.20 Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato 47.79.30 Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
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
• 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	• 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 allestito in tutte le sue componenti.	Le operazioni di allestimento degli spazi espositivi.	Realizzazione dello spazio espositivo; montaggio e sistemazione dello spazio espositivo; disposizione di materiali e prodotti.

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
• 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	• 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.