



Allegato 1

Standard Professionali e Formativi di dettaglio

SEP 18 – SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

1. Vetrinista - visual merchandiser
2. Operatore alle vendite telefoniche
3. Operatore del punto vendita

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Vetrinista - visual merchandiser
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 18 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita
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 e cura dell'esposizione delle merci
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Vetrinista - visual merchandiser progetta gli spazi espositivi e 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. Si occupa, inoltre, delle attività di montaggio delle attrezzature espositive e scenografiche, di individuazione dei prodotti da esporre coerentemente con le tendenze in atto nel mercato e con i gusti e la sensibilità dei potenziali clienti, di cura delle attrezzature e degli spazi, di rinnovamento della merce esposta gestendone le sostituzioni, l'introduzione di nuovi prodotti, i cambi stagionali, ecc. Svolge la sua attività in autonomia rispondendo in alcuni casi al merchandiser, in altri direttamente al responsabile del negozio e collaborando con gli addetti alle vendite.
Referenziazione ATECO 2007	<p>G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri</p> <p>G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli</p> <p>G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli</p> <p>G.47.11.10 - Ipermercati</p> <p>G.47.11.20 - Supermercati</p> <p>G.47.11.30 - Discount di alimentari</p> <p>G.47.11.50 - Commercio al dettaglio di prodotti surgelati</p> <p>G.47.19.10 - Grandi magazzini</p> <p>G.47.21.01 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca</p> <p>G.47.21.02 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata</p> <p>G.47.22.00 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne</p> <p>G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi</p> <p>G.47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane</p> <p>G.47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria</p> <p>G.47.25.00 - Commercio al dettaglio di bevande</p> <p>G.47.26.00 - Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie)</p> <p>G.47.29.10 - Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari</p> <p>G.47.29.20 - Commercio al dettaglio di caffè torrefatto</p> <p>G.47.29.30 - Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici</p> <p>G.47.29.90 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca</p> <p>G.47.30.00 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione</p> <p>G.47.51.10 - Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa</p> <p>G.47.51.20 - Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria</p> <p>G.47.52.10 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico</p> <p>G.47.52.20 - Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari</p> <p>G.47.52.30 - Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle</p> <p>G.47.52.40 - Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio</p> <p>G.47.53.12 - Commercio al dettaglio di tappeti</p> <p>G.47.53.20 - Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum)</p> <p>G.47.54.00 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati</p> <p>G.47.59.10 - Commercio al dettaglio di mobili per la casa</p> <p>G.47.59.20 - Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame</p>

G.47.59.30 - Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
 G.47.59.40 - Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
 G.47.59.50 - Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
 G.47.59.60 - Commercio al dettaglio di strumenti musicali e spartiti
 G.47.59.91 - Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
 G.47.59.99 - Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
 G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
 G.47.62.10 - Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
 G.47.62.20 - Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
 G.47.64.10 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
 G.47.64.20 - Commercio al dettaglio di natanti e accessori
 G.47.65.00 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
 G.47.71.10 - Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
 G.47.71.20 - Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
 G.47.71.30 - Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
 G.47.71.40 - Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
 G.47.71.50 - Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
 G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
 G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
 G.47.73.10 - Farmacie
 G.47.73.20 - Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
 G.47.74.00 - Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
 G.47.75.10 - Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
 G.47.75.20 - Erboristerie
 G.47.76.10 - Commercio al dettaglio di fiori e piante
 G.47.76.20 - Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
 G.47.77.00 - Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
 G.47.78.10 - Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
 G.47.78.20 - Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
 G.47.78.31 - Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
 G.47.78.32 - Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
 G.47.78.33 - Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
 G.47.78.34 - Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
 G.47.78.35 - Commercio al dettaglio di bomboniere
 G.47.78.36 - Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
 G.47.78.37 - Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti
 G.47.78.40 - Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
 G.47.78.50 - Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari
 G.47.78.60 - Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
 G.47.78.91 - Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
 G.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)
 G.47.78.93 - Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
 G.47.78.94 - Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
 G.47.78.99 - Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
 G.47.79.10 - Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
 G.47.79.20 - Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
 G.47.79.30 - Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati

Referenziazione ISTAT CP2011

5.1.3.3.0 - Vetrinisti e professioni assimilate

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Ideazione e progettazione degli spazi espositivi (2713)
2. Allestimento degli spazi espositivi (2714)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Ideazione e progettazione degli spazi espositivi
Livello EQF	3
Risultato atteso	spazi espositivi adeguatamente ed efficacemente progettati
Oggetto di osservazione	le operazioni di ideazione e progettazione degli spazi espositivi
Indicatori	progettazione degli spazi espositivi coerente alle strategie di marketing aziendali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi degli spazi e della location 2. Applicare tecniche di progettazione degli spazi espositivi definendo collocazione, illuminazione e quantità dei prodotti da esporre 3. Curare l'approvvigionamento di oggetti e materiali necessari all'allestimento degli spazi espositivi 4. Individuare e predisporre le attrezzature espositive e scenografiche adeguate alla impostazione ideata 5. Individuare i prodotti da esporre coerentemente con le tendenze in atto nel mercato e nei gusti e sensibilità dei potenziali clienti 6. Individuare la modalità di allestimento più adatta al prodotto da valorizzare e al tema scelto per la sua presentazione 7. Utilizzare specifici software di progettazione e rendering degli spazi di vendita
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 2. Tecniche e psicologie di vendita 3. Elementi di illuminotecnica 4. Elementi di comunicazione visiva 5. Vetrinistica e visual merchandising 6. Elementi di base di scenografia 7. Nozioni di merceologia 8. Fonti informative sulle tendenze di mercato 9. Software per la progettazione degli spazi di vendita
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite</p> <p>5.1.3.3.0 - Vetrinisti e professioni assimilate</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Allestimento degli spazi espositivi
Livello EQF	3
Risultato atteso	spazi espositivi allestiti in tutte le componenti
Oggetto di osservazione	le operazioni di allestimento degli spazi espositivi
Indicatori	allestimento e disallestimento delle vetrine; allestimento spazi interni al punto vendita; disposizione di materiali e prodotti secondo quanto previsto in fase di progettazione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di esposizione prodotti avendo cura di posizionare cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi (saldi, sconti, pregi ed innovazioni, facilitazioni, ecc.) 2. Selezionare e predisporre il materiale necessario all'allestimento degli spazi espositivi 3. Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne 4. Adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature espositive 5. Applicare le procedure di controllo qualitativo della merce esposta (sostituire prodotti danneggiati, controllare scadenze dei prodotti alimentari, ecc.) 6. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 7. Curare il rinnovamento della merce esposta, gestendo sostituzioni, introduzioni di nuovi prodotti, cambi stagionali, ecc. 8. Utilizzare le attrezzature espositive e scenografiche adeguate alla impostazione ideata 9. Curare l'organizzazione degli spazi vendita (lay out)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 2. Tecniche di esposizione della merce/prodotto 3. Tecniche e psicologie di vendita 4. Tecniche di igiene, pulizia e riordino 5. Vetrinistica e visual merchandising 6. Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 7. Tecniche di allestimento delle vetrine e degli spazi interni al punto vendita 8. Criteri di organizzazione degli spazi di vendita 9. Tipologie e modalità d'uso delle attrezzature espositive
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite 5.1.3.3.0 - Vetrinisti e professioni assimilate

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Vetrinista - visual merchandiser
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 18 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita
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 e cura dell'esposizione delle merci
Qualificazione regionale di riferimento	Vetrinista - visual merchandiser
Descrizione qualificazione	Il Vetrinista - visual merchandiser progetta gli spazi espositivi e 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. Si occupa, inoltre, delle attività di montaggio delle attrezzature espositive e scenografiche, di individuazione dei prodotti da esporre coerentemente con le tendenze in atto nel mercato e con i gusti e la sensibilità dei potenziali clienti, di cura delle attrezzature e degli spazi, di rinnovamento della merce esposta gestendone le sostituzioni, l'introduzione di nuovi prodotti, i cambi stagionali, ecc. Svolge la sua attività in autonomia rispondendo in alcuni casi al merchandiser, in altri direttamente al responsabile del negozio e collaborando con gli addetti alle vendite.
Referenziazione ATECO 2007	<p>G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri</p> <p>G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli</p> <p>G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli</p> <p>G.47.11.10 - Ipermercati</p> <p>G.47.11.20 - Supermercati</p> <p>G.47.11.30 - Discount di alimentari</p> <p>G.47.11.50 - Commercio al dettaglio di prodotti surgelati</p> <p>G.47.19.10 - Grandi magazzini</p> <p>G.47.21.01 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca</p> <p>G.47.21.02 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata</p> <p>G.47.22.00 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne</p> <p>G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi</p> <p>G.47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane</p> <p>G.47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria</p> <p>G.47.25.00 - Commercio al dettaglio di bevande</p> <p>G.47.26.00 - Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie)</p> <p>G.47.29.10 - Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari</p> <p>G.47.29.20 - Commercio al dettaglio di caffè torrefatto</p> <p>G.47.29.30 - Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici</p> <p>G.47.29.90 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca</p> <p>G.47.30.00 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione</p> <p>G.47.51.10 - Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa</p> <p>G.47.51.20 - Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria</p> <p>G.47.52.10 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico</p> <p>G.47.52.20 - Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari</p> <p>G.47.52.30 - Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle</p> <p>G.47.52.40 - Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio</p> <p>G.47.53.12 - Commercio al dettaglio di tappeti</p> <p>G.47.53.20 - Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum)</p> <p>G.47.54.00 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati</p>

G.47.59.10 - Commercio al dettaglio di mobili per la casa
 G.47.59.20 - Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame
 G.47.59.30 - Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
 G.47.59.40 - Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
 G.47.59.50 - Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
 G.47.59.60 - Commercio al dettaglio di strumenti musicali e spartiti
 G.47.59.91 - Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
 G.47.59.99 - Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
 G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
 G.47.62.10 - Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
 G.47.62.20 - Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
 G.47.64.10 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
 G.47.64.20 - Commercio al dettaglio di natanti e accessori
 G.47.65.00 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
 G.47.71.10 - Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
 G.47.71.20 - Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
 G.47.71.30 - Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
 G.47.71.40 - Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
 G.47.71.50 - Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
 G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
 G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
 G.47.73.10 - Farmacie
 G.47.73.20 - Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
 G.47.74.00 - Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
 G.47.75.10 - Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
 G.47.75.20 - Erboristerie
 G.47.76.10 - Commercio al dettaglio di fiori e piante
 G.47.76.20 - Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
 G.47.77.00 - Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
 G.47.78.10 - Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
 G.47.78.20 - Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
 G.47.78.31 - Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
 G.47.78.32 - Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
 G.47.78.33 - Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
 G.47.78.34 - Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
 G.47.78.35 - Commercio al dettaglio di bomboniere
 G.47.78.36 - Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
 G.47.78.37 - Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti
 G.47.78.40 - Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
 G.47.78.50 - Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari
 G.47.78.60 - Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
 G.47.78.91 - Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
 G.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)
 G.47.78.93 - Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
 G.47.78.94 - Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
 G.47.78.99 - Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
 G.47.79.10 - Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
 G.47.79.20 - Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
 G.47.79.30 - Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati

Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.3.3.0 - Vetrinisti e professioni assimilate
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	400
Durata minima di aula e laboratorio	240

(ore)	
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	160
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	40
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Vetrinista - visual merchandiser"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Ideazione e progettazione degli spazi espositivi 2 - Allestimento degli spazi espositivi	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Ideazione e progettazione degli spazi espositivi
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Ideazione e progettazione degli spazi espositivi (2713)
Risultato atteso	spazi espositivi adeguatamente ed efficacemente progettati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi degli spazi e della location 2. Applicare tecniche di progettazione degli spazi espositivi definendo collocazione, illuminazione e quantità dei prodotti da esporre 3. Curare l'approvvigionamento di oggetti e materiali necessari all'allestimento degli spazi espositivi 4. Individuare e predisporre le attrezzature espositive e scenografiche adeguate alla impostazione ideata 5. Individuare i prodotti da esporre coerentemente con le tendenze in atto nel mercato e nei gusti e sensibilità dei potenziali clienti 6. Individuare la modalità di allestimento più adatta al prodotto da valorizzare e al tema scelto per la sua presentazione 7. Utilizzare specifici software di progettazione e rendering degli spazi di vendita
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 2. Tecniche e psicologie di vendita 3. Elementi di illuminotecnica 4. Elementi di comunicazione visiva 5. Vetrinistica e visual merchandising 6. Elementi di base di scenografia 7. Nozioni di merceologia 8. Fonti informative sulle tendenze di mercato 9. Software per la progettazione degli spazi di vendita
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	110
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Allestimento degli spazi espositivi
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Allestimento degli spazi espositivi (2714)
Risultato atteso	spazi espositivi allestiti in tutte le componenti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di esposizione prodotti avendo cura di posizionare cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi (saldi, sconti, pregi ed innovazioni, facilitazioni, ecc.) 2. Selezionare e predisporre il materiale necessario all'allestimento degli spazi espositivi 3. Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne 4. Adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature espositive 5. Applicare le procedure di controllo qualitativo della merce esposta (sostituire prodotti danneggiati, controllare scadenze dei prodotti alimentari, ecc.) 6. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 7. Curare il rinnovamento della merce esposta, gestendo sostituzioni, introduzioni di nuovi prodotti, cambi stagionali, ecc. 8. Utilizzare le attrezzature espositive e scenografiche adeguate alla impostazione ideata 9. Curare l'organizzazione degli spazi vendita (lay out)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 2. Tecniche di esposizione della merce/prodotto 3. Tecniche e psicologie di vendita 4. Tecniche di igiene, pulizia e riordino 5. Vetrinistica e visual merchandising 6. Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 7. Tecniche di allestimento delle vetrine e degli spazi interni al punto vendita 8. Criteri di organizzazione degli spazi di vendita 9. Tipologie e modalità d'uso delle attrezzature espositive
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore alle vendite telefoniche
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 18 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.18.211.678 - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)
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
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore alle vendite telefoniche presidia il processo di vendita telefonica di prodotti alimentari e non dalla fase informativa, 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.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet G.47.91.20 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione G.47.91.30 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza (2668) 2. Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica (2669) 3. Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica (2670) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza
Livello EQF	3
Risultato atteso	cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita a distanza
Oggetto di osservazione	le operazioni di erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza
Indicatori	applicazione delle procedure aziendali per l'erogazione dei servizi di post-vendita; gestione efficace di lamentele e reclami
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Applicare tecniche e strumenti per verificare la soddisfazione del cliente 3. Identificare i motivi del reclamo rilevando problemi e difficoltà riscontrati dal cliente nell'utilizzo del prodotto 4. Proporre alternative e concordare con il cliente modalità per il ripristino della funzionalità del prodotto o per la resa ed il cambio della merce 5. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente 6. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica 7. Verificare se i difetti o i motivi di non soddisfazione segnalati rientrano nei casi previsti dalla garanzia
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Normativa sui contratti di compravendita 7. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p> <p>4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)</p> <p>5.1.2.5.2 - Venditori a distanza</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica
Livello EQF	3
Risultato atteso	cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica
Indicatori	efficace gestione della comunicazione a distanza con il cliente; efficace comunicazione delle caratteristiche e delle condizioni di vendita dei prodotti/servizi
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente 2. Applicare metodi e tecniche di intervista telefonica al fine di acquisire i dati e rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti 3. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'espone i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 5. Utilizzare script per la conduzione di operazioni di vendita telefonica
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 4. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 5. Normativa sui contratti di compravendita 6. Strategie di marketing 7. Uso degli script 8. Tecniche di intervista telefonica 9. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica
Livello EQF	3
Risultato atteso	vendita a distanza conclusa ed archiviata
Oggetto di osservazione	le operazioni di cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica
Indicatori	corretta esecuzione delle procedure per la conclusione della vendita e della trasmissione dell'ordine di acquisto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 2. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 3. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica 4. Applicare procedure per la conclusione della vendita a distanza 5. Applicare procedure per la definizione di tempi e modalità di consegna dei prodotti venduti 6. Applicare procedure di trasmissione dell'ordine di acquisto ricevuto 7. Predisporre la modulistica per il perfezionamento del contratto di vendita a distanza
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 2. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 3. Normativa sui contratti di compravendita 4. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni 5. Strategie di marketing 6. Procedure per la trasmissione dell'ordine 7. Nozioni di amministrazione e contabilità 8. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore alle vendite telefoniche
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 18 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.18.211.678 - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)
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
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore alle vendite telefoniche
Descrizione qualificazione	L'operatore alle vendite telefoniche presidia il processo di vendita telefonica di prodotti alimentari e non dalla fase informativa, 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.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet G.47.91.20 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione G.47.91.30 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento

	equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore alle vendite telefoniche"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza 2 - Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica 3 - Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza (2668)
Risultato atteso	cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita a distanza
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Applicare tecniche e strumenti per verificare la soddisfazione del cliente 3. Identificare i motivi del reclamo rilevando problemi e difficoltà riscontrati dal cliente nell'utilizzo del prodotto 4. Proporre alternative e concordare con il cliente modalità per il ripristino della funzionalità del prodotto o per la resa ed il cambio della merce 5. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente 6. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica 7. Verificare se i difetti o i motivi di non soddisfazione segnalati rientrano nei casi previsti dalla garanzia
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Normativa sui contratti di compravendita 7. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	35%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica (2669)
Risultato atteso	cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente 2. Applicare metodi e tecniche di intervista telefonica al fine di acquisire i dati e rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti 3. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'espone i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 5. Utilizzare script per la conduzione di operazioni di vendita telefonica
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 4. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 5. Normativa sui contratti di compravendita 6. Strategie di marketing 7. Uso degli script 8. Tecniche di intervista telefonica 9. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica (2670)
Risultato atteso	vendita a distanza conclusa ed archiviata
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 2. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 3. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica 4. Applicare procedure per la conclusione della vendita a distanza 5. Applicare procedure per la definizione di tempi e modalità di consegna dei prodotti venduti 6. Applicare procedure di trasmissione dell'ordine di acquisto ricevuto 7. Predisporre la modulistica per il perfezionamento del contratto di vendita a distanza
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 2. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 3. Normativa sui contratti di compravendita 4. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni 5. Strategie di marketing 6. Procedure per la trasmissione dell'ordine 7. Nozioni di amministrazione e contabilità 8. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	35%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore del punto vendita
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 18 - Servizi di distribuzione commerciale
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 e di vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
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 Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore del punto vendita è in grado di assistere, informare e orientare il cliente per persuaderlo all'acquisto del prodotto, di allestire e rifornire gli spazi espositivi interni ed esterni al punto vendita, di controllare qualità e quantità delle merci/prodotti in vendita, di curare l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita dei prodotti e di preparare e confezionare il prodotto secondo le richieste del cliente; si occupa, inoltre, di gestire eventuali lamentele, reclami o richieste post-acquisto.
Referenziazione ATECO 2007	G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli G.47.11.50 - Commercio al dettaglio di prodotti surgelati G.47.21.01 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca G.47.21.02 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata G.47.22.00 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi G.47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane G.47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria G.47.25.00 - Commercio al dettaglio di bevande G.47.26.00 - Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie) G.47.29.10 - Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari G.47.29.20 - Commercio al dettaglio di caffè torrefatto G.47.29.30 - Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici G.47.29.90 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca G.47.30.00 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione G.47.51.10 - Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa G.47.51.20 - Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria G.47.52.10 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico G.47.52.20 - Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari G.47.52.30 - Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle G.47.52.40 - Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio G.47.53.11 - Commercio al dettaglio di tende e tendine G.47.53.12 - Commercio al dettaglio di tappeti G.47.53.20 - Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum) G.47.54.00 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati G.47.59.10 - Commercio al dettaglio di mobili per la casa G.47.59.20 - Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame

G.47.59.30 - Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
G.47.59.40 - Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
G.47.59.50 - Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
G.47.59.91 - Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
G.47.59.99 - Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
G.47.62.10 - Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
G.47.62.20 - Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
G.47.64.10 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
G.47.65.00 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
G.47.71.10 - Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
G.47.71.20 - Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
G.47.71.30 - Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
G.47.71.40 - Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
G.47.71.50 - Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
G.47.73.10 - Farmacie
G.47.73.20 - Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
G.47.74.00 - Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
G.47.75.10 - Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
G.47.75.20 - Erboristerie
G.47.76.10 - Commercio al dettaglio di fiori e piante
G.47.76.20 - Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
G.47.77.00 - Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
G.47.78.10 - Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
G.47.78.20 - Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
G.47.78.31 - Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
G.47.78.32 - Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
G.47.78.33 - Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
G.47.78.34 - Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
G.47.78.35 - Commercio al dettaglio di bomboniere
G.47.78.36 - Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
G.47.78.40 - Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
G.47.78.60 - Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
G.47.78.91 - Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
G.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)
G.47.78.93 - Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
G.47.78.94 - Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
G.47.78.99 - Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
G.47.79.10 - Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
G.47.79.20 - Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
G.47.79.30 - Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
G.47.81.01 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofruitticoli
G.47.81.02 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici
G.47.81.03 - Commercio al dettaglio ambulante di carne
G.47.81.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
G.47.82.01 - Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento
G.47.82.02 - Commercio al dettaglio ambulante di calzature e pelletterie
G.47.89.01 - Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti
G.47.89.02 - Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio
G.47.89.03 - Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso
G.47.89.04 - Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria
G.47.89.05 - Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e

	stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico G.47.89.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none">1. Stoccaggio e approntamento merci (2696)2. Allestimento, rifornimento e riordino delle merci (2697)3. Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non (2698)4. Incasso e registrazione delle vendite (2699)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Stoccaggio e approntamento merci
Livello EQF	3
Risultato atteso	Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di stoccaggio e a approntamento merci.
Indicatori	Ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito; inventariato delle scorte; preparazione delle merci.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature 2. Utilizzare la modulistica per la registrazione dei colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati 3. Individuare gli spazi assegnati in area deposito 4. Riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.) 5. Applicare le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità 6. Monitorare le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte 7. Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione dei prodotti in area vendita
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature 2. Tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti 3. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 4. Documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino 5. Principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc. 6. Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite 7. Tecniche di verifica dell'integrità del prodotto e della scadenza delle merci esposte
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate</p> <p>5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso</p> <p>5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Allattamento, rifornimento e riordino delle merci
Livello EQF	3
Risultato atteso	merce esposta secondo i criteri espositivi definiti
Oggetto di osservazione	le operazioni di allestimento, rifornimento e riordino delle merci
Indicatori	disposizione della merce sugli scaffali e dei prodotti a banco; verifica e controllo delle merci esposte: scadenze, parti identificative, ecc..
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare i criteri espositivi per la collocazione della merce sugli scaffali ed i prodotti al banco 2. Individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock 3. Valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi 4. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 5. Applicare tecniche di preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di esposizione della merce/prodotto 2. Principi per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali 3. Tecniche di confezionamento della merce 4. Tecniche di pulizia e riordino 5. Procedure e tecniche di preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non
Livello EQF	3
Risultato atteso	cliente efficacemente assistito durante le attività di vendita e post vendita
Oggetto di osservazione	le operazioni di assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non
Indicatori	erogazione di informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc.); promozione dei prodotti; efficace comunicazione nella presentazione del prodotto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Rilevare il grado di soddisfazione del cliente 3. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente 4. Comprendere e interpretare le esigenze del cliente 5. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 6. Illustrare i servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, finanziamenti, consegne, ecc.) 7. Sorvegliare gli spazi espositivi, monitorando i comportamenti della clientela ed adottando le procedure previste per la prevenzione dei furti 8. Consegnare la merce ai clienti nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione dei prodotti alimentari 9. Assistere il cliente illustrando caratteristiche, prezzi e condizioni di acquisto del prodotto in vendita
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa in materia di tutela dei consumatori 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 4. Tecniche e psicologie di vendita 5. Tecniche di vendita assistita ed attiva 6. Elementi di customer satisfaction 7. Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 8. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p> <p>5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso</p> <p>5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi</p> <p>5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati</p> <p>5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso</p> <p>5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Incasso e registrazione delle vendite
Livello EQF	3
Risultato atteso	Incasso effettuato e registrazione del pagamento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di incasso e registrazione delle vendite.
Indicatori	Registrazione delle merci in uscita; riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc.; invio di valori alla cassa centrale.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento 2. Individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi 3. Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi cassa 4. Valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi 5. Utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa 6. Attivare le procedure di apertura e chiusura della cassa
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa 2. Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, pos, ecc 3. Nozioni di amministrazione e contabilità 4. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 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 5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore del punto vendita
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 18 - Servizi di distribuzione commerciale
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 e di vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
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 Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore del punto vendita
Descrizione qualificazione	L'Operatore del punto vendita è in grado di assistere, informare e orientare il cliente per persuaderlo all'acquisto del prodotto, di allestire e rifornire gli spazi espositivi interni ed esterni al punto vendita, di controllare qualità e quantità delle merci/prodotti in vendita, di curare l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita dei prodotti e di preparare e confezionare il prodotto secondo le richieste del cliente; si occupa, inoltre, di gestire eventuali lamentele, reclami o richieste post-acquisto.
Referenziazione ATECO 2007	G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli G.47.11.50 - Commercio al dettaglio di prodotti surgelati G.47.21.01 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca G.47.21.02 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata G.47.22.00 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi G.47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane G.47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria G.47.25.00 - Commercio al dettaglio di bevande G.47.26.00 - Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie) G.47.29.10 - Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari G.47.29.20 - Commercio al dettaglio di caffè torrefatto G.47.29.30 - Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici G.47.29.90 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca G.47.30.00 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione G.47.51.10 - Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa G.47.51.20 - Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria G.47.52.10 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico G.47.52.20 - Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari G.47.52.30 - Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle G.47.52.40 - Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio G.47.53.11 - Commercio al dettaglio di tende e tendine G.47.53.12 - Commercio al dettaglio di tappeti G.47.53.20 - Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum) G.47.54.00 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati

G.47.59.10 - Commercio al dettaglio di mobili per la casa
G.47.59.20 - Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame
G.47.59.30 - Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
G.47.59.40 - Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
G.47.59.50 - Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
G.47.59.91 - Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
G.47.59.99 - Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
G.47.62.10 - Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
G.47.62.20 - Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
G.47.64.10 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
G.47.65.00 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
G.47.71.10 - Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
G.47.71.20 - Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
G.47.71.30 - Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
G.47.71.40 - Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
G.47.71.50 - Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
G.47.73.10 - Farmacie
G.47.73.20 - Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
G.47.74.00 - Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
G.47.75.10 - Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
G.47.75.20 - Erboristerie
G.47.76.10 - Commercio al dettaglio di fiori e piante
G.47.76.20 - Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
G.47.77.00 - Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
G.47.78.10 - Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
G.47.78.20 - Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
G.47.78.31 - Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
G.47.78.32 - Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
G.47.78.33 - Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
G.47.78.34 - Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
G.47.78.35 - Commercio al dettaglio di bomboniere
G.47.78.36 - Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
G.47.78.40 - Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
G.47.78.60 - Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
G.47.78.91 - Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
G.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)
G.47.78.93 - Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
G.47.78.94 - Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
G.47.78.99 - Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
G.47.79.10 - Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
G.47.79.20 - Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
G.47.79.30 - Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
G.47.81.01 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli
G.47.81.02 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici
G.47.81.03 - Commercio al dettaglio ambulante di carne
G.47.81.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
G.47.82.01 - Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento
G.47.82.02 - Commercio al dettaglio ambulante di calzature e pelletterie
G.47.89.01 - Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti
G.47.89.02 - Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio
G.47.89.03 - Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso

	G.47.89.04 - Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria G.47.89.05 - Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico G.47.89.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica

	professionale" per "Operatore del punto vendita"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 1 - Stoccaggio e approntamento merci
- 2 - Allestimento, rifornimento e riordino delle merci
- 3 - Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non
- 4 - Incasso e registrazione delle vendite

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Stoccaggio e approntamento merci
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Stoccaggio e approntamento merci (2696)
Risultato atteso	Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature 2. Utilizzare la modulistica per la registrazione dei colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati 3. Individuare gli spazi assegnati in area deposito 4. Riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.) 5. Applicare le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità 6. Monitorare le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte 7. Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione dei prodotti in area vendita
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature 2. Tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti 3. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 4. Documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino 5. Principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc. 6. Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite 7. Tecniche di verifica dell'integrità del prodotto e della scadenza delle merci esposte
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Allestimento, rifornimento e riordino delle merci
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Allestimento, rifornimento e riordino delle merci (2697)
Risultato atteso	merce esposta secondo i criteri espositivi definiti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare i criteri espositivi per la collocazione della merce sugli scaffali ed i prodotti al banco 2. Individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock 3. Valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi 4. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 5. Applicare tecniche di preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di esposizione della merce/prodotto 2. Principi per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali 3. Tecniche di confezionamento della merce 4. Tecniche di pulizia e riordino 5. Procedure e tecniche di preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non (2698)
Risultato atteso	cliente efficacemente assistito durante le attività di vendita e post vendita
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Rilevare il grado di soddisfazione del cliente 3. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente 4. Comprendere e interpretare le esigenze del cliente 5. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 6. Illustrare i servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, finanziamenti, consegne, ecc.) 7. Sorvegliare gli spazi espositivi, monitorando i comportamenti della clientela ed adottando le procedure previste per la prevenzione dei furti 8. Consegnare la merce ai clienti nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione dei prodotti alimentari 9. Assistere il cliente illustrando caratteristiche, prezzi e condizioni di acquisto del prodotto in vendita
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa in materia di tutela dei consumatori 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 4. Tecniche e psicologie di vendita 5. Tecniche di vendita assistita ed attiva 6. Elementi di customer satisfaction 7. Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 8. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Incasso e registrazione delle vendite
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Incasso e registrazione delle vendite (2699)
Risultato atteso	Incasso effettuato e registrazione del pagamento
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento 2. Individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi 3. Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi cassa 4. Valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi 5. Utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa 6. Attivare le procedure di apertura e chiusura della cassa
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa 2. Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, pos, ecc 3. Nozioni di amministrazione e contabilità 4. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%