

Percorso triennale di qualifica professionale  
AREA SERVIZI COMMERCIALI

## Operatore ai servizi di vendita



### Cos'è?

Il percorso di studi permette l'inserimento proficuo negli ambienti di lavoro dei punti vendita e promozionali, attraverso l'acquisizione di nozioni per l'allestimento degli spazi espositivi e per la gestione del rapporto con il cliente, fin dal primo contatto in quanto capace di cogliere le sue necessità, anche inesprese, e di orientarlo alla scelta più opportuna.

### Cosa si studia?

Affianco alle attività di laboratorio interno ed esterno (stage), utili all'acquisizione di abilità, si prevede che l'operatore raggiunga l'acquisizione di competenze anche attraverso lo studio e la conoscenza di materie teoriche quali:

lingua italiana  
lingua tedesca  
informatica  
economia/diritto  
matematica  
disegno  
marketing

lingua inglese  
HACCP  
sicurezza sul lavoro  
storia/geografia  
fisica (scienze)  
tecnica commerciale  
laboratorio di vetrinistica

È una figura professionale in grado di fornire nel punto di vendita un valido supporto per l'allestimento interno e a vetrina, per il contatto con la clientela, per la gestione secondo le attuali norme igienico-sanitarie e di sicurezza dei magazzini e degli approvvigionamenti, la gestione della cassa e delle fatturazioni. A fine corso la figura professionale sarà in possesso delle seguenti capacità e competenze:

- conoscere ed applicare comportamenti coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro, con la salvaguardia ambientale e nel rispetto degli standard di qualità
- identificare le condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente, individuando i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza
- comprendere la necessità di adottare nella vita quotidiana e professionale comportamenti volti a rispettare l'ambiente
- guidare la clientela nell'acquisto più idoneo, adeguando l'offerta di vendita alle esigenze delle diverse tipologie di cliente, anche straniero, intervenendo nelle varie fasi negoziali e gestendone le criticità
- gestire in autonomia le attività amministrativo/contabili nell'ambito di un esercizio commerciale
- operare con le merci ed i prodotti, identificandone le caratteristiche fisiche e le tecniche per il loro trattamento
- applicare le tecniche relative all'allestimento del negozio, attuando riordino, merchandising ed esposizione
- operare nella rete rispettando le regole del commercio elettronico

