

| DENOMINAZIONE DELLA FIGURA | OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA |
|---|--|
| DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA | L'Operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative al servizio di vendita e post vendita, anche in ambienti virtuali, con competenze nel supporto e assistenza al cliente, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi, nella predisposizione di iniziative promozionali e nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari. |
| REFERENZIAMENTO EQF/NQF | LIVELLO 3 |
| REFERENZIAMENTO Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT) | 46.2 Commercio all'ingrosso di materie prime agricole e di animali vivi 46.3 Commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco 46.4 Commercio all'ingrosso di beni di consumo finale 46.5 Commercio all'ingrosso di apparecchiature ict 46.7 Commercio all'ingrosso specializzato di altri prodotti 46.9 Commercio all'ingrosso non specializzato 47.1 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati 47.4 Commercio al dettaglio di apparecchiature informatiche e per le telecomunicazioni (ict) in esercizi specializzati 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati 47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati 47.8 Commercio al dettaglio ambulante 47.9 Commercio al dettaglio al di fuori di negozi, banchi e mercati |
| REFERENZIAMENTO Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT) | 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 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.5.1 Venditori a domicilio 5.1.2.5.2 Venditori a distanza 5.1.3.2.0 Dimostratori e professioni assimilate |

| | |
|---|--|
| <p>CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI</p> | <p>SETTORE: Servizi di distribuzione commerciale</p> <p>PROCESSO: Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>SEQUENZE DI PROCESSO: Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>SEQUENZE DI PROCESSO: Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione organizzata ADA.18.208.673 Servizi di incasso e post-vendita nella Grande distribuzione organizzata</p> <p>SEQUENZE DI PROCESSO: Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti Alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>SEQUENZE DI PROCESSO: Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)</p> |
|---|--|

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

- Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni.
- Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

BOLLA

| AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI | COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE |
|---|---|
| <p>ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti Alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)</p> | <p>Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione</p> |
| <p>ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti Alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari</p> <p>ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)</p> | <p>Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente</p> |
| <p>ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti Alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari</p> <p>ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)</p> | <p>Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all'evasione dei reclami</p> |

| | |
|--|--|
| <p>ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>ADA.18.208.673 Servizi di incasso e post-vendita nella Grande distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)</p> | <p>Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento</p> |
|--|--|

BOLLA

| COMPETENZA | |
|--|---|
| Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni. | |
| ABILITA' | CONOSCENZE |
| <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizio - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo - Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle/dei lavorazioni/servizi e delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> - Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo - Principali terminologie tecniche di settore/processo - Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo - Elementi di comunicazione professionale - Tecniche di pianificazione |

| COMPETENZA | |
|---|--|
| Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso | |
| ABILITA' | CONOSCENZE |
| <ul style="list-style-type: none"> - Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli) - Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore - Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore | <ul style="list-style-type: none"> - Metodi e tecniche di approntamento/avvio - Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore - Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale di settore - Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore - Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore impiegati - Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore - Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore |

| COMPETENZA | |
|--|--|
| Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente | |
| ABILITA' | CONOSCENZE |
| <ul style="list-style-type: none"> - Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio | <ul style="list-style-type: none"> - Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore - Dispositivi di protezione individuale e collettiva di |

| | |
|--|--|
| <p>lavoro e le possibili ricadute su altre persone</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore - Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza | <p>settore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore - Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore - Nozioni di primo soccorso - Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore |
|--|--|

| COMPETENZA | |
|---|---|
| Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione | |
| ABILITA' | CONOSCENZE |
| <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di spazi espositivi - Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto - Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio - Applicare criteri di codifica dei prodotti - Applicare tecniche per la rotazione degli articoli - Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita - Utilizzare dispositivi digitali per l'identificazione, tracciabilità, riassortimento e registrazione della merce - Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita on line | <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo - Elementi di merceologia del prodotto - Elementi di merchandising: <i>visual display, layout</i> - Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza - Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari) - Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli - Strumentazione e attrezzature di settore - Strumenti e modalità di pezzatura e codifica - Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni - Tecniche di imballaggio e packaging - Tecnologie digitali a supporto della gestione della merce - Applicativi per l'e-commerce |

| COMPETENZA | |
|--|--|
| Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente | |
| ABILITA' | CONOSCENZE |
| <ul style="list-style-type: none"> - Rilevare le esigenze e le richieste del cliente - Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente - Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio - Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna - Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita on line | <ul style="list-style-type: none"> - Elementi del contratto di compravendita - Elementi di marketing operativo - Colloquio di vendita - Principi di <i>customer care</i> - Strumenti e modalità di pagamento e consegna - Tecniche di ascolto e di comunicazione - Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria - Applicativi per l'e-commerce |

| COMPETENZA | |
|---|---|
| Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all'evasione dei reclami. | |
| ABILITA' | CONOSCENZE |
| <ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami - Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio - Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni) - Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente - Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita on line | <ul style="list-style-type: none"> - Principi di fidelizzazione del cliente - Procedure per resi e sostituzioni - Tecniche di ascolto e di comunicazione - Tecniche di <i>problem solving</i> - Applicativi per l'e-commerce |

| COMPETENZA | |
|--|--|
| Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento. | |
| ABILITA' MINIME | CONOSCENZE ESSENZIALI |
| <ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa - Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento - Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita - Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale - Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento - Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità | <ul style="list-style-type: none"> - Documenti amministrativi contabili di base - Elementi di <i>pricing</i> - Mezzi di pagamento e servizi bancari - Normativa IVA - Procedure di emissione, registrazione e archiviazione - Rilevazioni contabili elementari |