FIGURE DI RIFERIMENTO

RELATIVE ALLE QUALIFICHE PROFESSIONALI DI CUI AL REPERTORIO NAZIONALE DELL'OFFERTA DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

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 consente 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 di spazi espositivi, nella predisposizione di iniziative promozionali e nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari.	
REFERENZIAZIONE QNQ/EQF	LIVELLO 3	
REFERENZIAZIONE 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	
REFERENZIAZIONE CP ISTAT 2011	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	

CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI

SETTORE: Servizi di distribuzione commerciale

PROCESSO: Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari

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

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

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

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)

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) 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

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE			
AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE		
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.18.210.675 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 ADA.18.211.678Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)	Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione		
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.18.210.675 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 ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari ADA.18.211.678Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)	Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente		
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.18.210.675 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 ADA.18.211.677Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari ADA.18.211.678Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)	Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all'evasione dei reclami		
ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.18.208.673 Servizi di incasso e post-vendita nella Grande distribuzione organizzata ADA.18.211.678Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)	Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento		

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

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 Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioni ambientale di settore/processo per predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizio Principali terminologie tecniche di Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro settore/processo relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo settore/processo Applicare modalità di pianificazione e organizzazione Elementi di comunicazione professionale delle/dei lavorazioni/servizi e delle attività nel rispetto Tecniche di pianificazione delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro

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

indicazioni/procedure previste, del risultato atteso ABILITA' CONOSCENZE Individuare strumenti. utensili. Metodi e tecniche di approntamento/avvio attrezzature. macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, strumenti, utensili macchinari procedure, modelli) apparecchiature di settore Applicare procedure e tecniche di approntamento Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore convenzionale di settore Adottare modalità e comportamenti per la Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, strumenti, utensili di settore attrezzature, macchinari di settore Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed impiegati eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e Procedure е tecniche di monitoraggio, macchinari di settore 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 Identificare figure e norme di riferimento al sistema di Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene prevenzione/protezione di settore di settore Individuare le situazioni di rischio relative al proprio Dispositivi di protezione individuale e collettiva di lavoro e le possibili ricadute su altre persone settore Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e Metodi per l'individuazione e il riconoscimento prescrizione tipici del settore delle situazioni di rischio nel settore Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le Normativa ambientale e fattori di inquinamento di norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la settore salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore Nozioni di primo soccorso Segnali di divieto e prescrizioni correlate 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

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE

COMPETENZA

Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione

riordino e l'esposizione			
ABILITA'	CONOSCENZE		
 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 	 Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo Elementi di merceologia del prodotto Elementi di merchandising: visual display, layout 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	
 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 	 Elementi del contratto di compravendita Elementi di marketing operativo Colloquio di vendita Principi di customer care 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			
 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 	 Principi di fidelizzazione del cliente Procedure per resi e sostituzioni Tecniche di ascolto e di comunicazione Tecniche di problem solving Applicativi per l'e-commerce 			

COMPETENZA				
Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento.				
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI			
 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 	 Documenti amministrativi contabili di base Elementi di pricing Mezzi di pagamento e servizi bancari Normativa IVA Procedure di emissione, registrazione e archiviazione Rilevazioni contabili elementari 			