

Operatore alle vendite

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore alle vendite è in grado di svolgere le attività relative al servizio di vendita e post-vendita, anche in ambienti virtuali, attraverso il supporto e l'assistenza al cliente, l'allestimento e il riordino di spazi espositivi, la gestione del magazzino e la realizzazione di semplici pratiche e adempimenti amministrativi nel rispetto delle procedure e strategie commerciali previste nel contesto aziendale di riferimento.

AREA PROFESSIONALE

Marketing e vendite

LIVELLO EQF

3° livello

REFERENZIAZIONI COLLEGATE – COLLEGABILI ALLA FIGURA

CP 2011	5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.6.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati 5.1.2.3.0 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
ATECO 2007	45.1 Commercio di autoveicoli 45.3 Commercio di parti e accessori di autoveicoli 47.1 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco 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 ricreativi in esercizi specializzati 47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati 47.8 Commercio al dettaglio ambulante

CORRELAZIONE ALL'ATLANTE DEL LAVORO E DELLE QUALIFICAZIONI

Settore economico professionale (SEP)	SEP 12 Servizi di distribuzione commerciale
Aree di attività (ADA)	ADA.12.01.03 (ex ADA.18.207.669) - Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.12.01.06 (ex ADA.18.208.672) - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.12.01.07 (ex ADA.18.208.673) - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.12.01.10 (ex ADA.18.210.675) - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.12.01.11 (ex ADA.18.210.676) - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Stoccaggio e approntamento prodotti	<p>individuare gli spazi assegnati in area deposito in funzione delle diverse tipologie di prodotto e in coerenza con le procedure previste</p> <p>adottare le attrezzature per il deposito ed il trasporto dei prodotti in area vendita utilizzando i dispositivi e le misure di sicurezza previste</p> <p>adottare la modulistica e i dispositivi digitali per tracciabilità, riassortimento e registrazione dei prodotti avendo cura degli strumenti necessari alle diverse fasi di lavoro</p> <p>riconoscere gli elementi identificativi e di tracciabilità/rintracciabilità dei prodotti e i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, barcode, ecc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ l'impresa commerciale: organizzazione e funzionamento ➤ il ciclo delle merci (ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, ecc.) ➤ le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ elementi di merchandising (visual display, layout, ecc.) ➤ elementi di marketing operativo ➤ principi di customer care ➤ procedure per resi e sostituzioni ➤ tecniche di ascolto e di comunicazione
2. Allestimento e riordino prodotti	<p>applicare tecniche di allestimento/riordino degli spazi tenendo conto del tipo di prodotto e delle caratteristiche dell'area espositiva (scaffali, mensole, rail, banco, frigo, ecc.)</p> <p>identificare la presenza e la visibilità delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi tenendo conto delle promozioni in essere e in coerenza con le politiche commerciali aziendali</p> <p>applicare procedure e tecniche per la rotazione degli articoli e l'individuazione di prodotti scaduti e rotture di stock</p> <p>riconoscere funzionalità ed efficienza delle attrezzature e dei dispositivi presenti in area vendita (bilance, banchi-frigorifero, guanti monouso, ecc.) applicando le necessarie operazioni di manutenzione e rifornimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita ➤ tipologia e funzionamento delle attrezzature per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili (affettatrici, coltelli, forni, celle frigorifero, ecc.) ➤ principali apparecchiature per le operazioni di cassa (scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc.) ➤ documenti amministrativi e contabili di base ➤ principali sistemi di pagamento e servizi bancari ➤ principali riferimenti normativi in materia di IVA
3. Vendita e assistenza clienti	<p>comprendere e interpretare le esigenze del cliente selezionando le informazioni più appropriate ai bisogni espressi</p> <p>adottare gli stili comunicativi e gli applicativi e-commerce più rispondenti al servizio vendita (on line, vendita diretta, ecc.)</p> <p>rilevare la soddisfazione del cliente ed eventuali segnalazioni/reclami adottando le modalità e le tecniche in uso per l'assistenza anche a distanza</p> <p>applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto/servizio (resi, sostituzioni, ecc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ elementi identificativi dei prodotti (classificazione, trattamento, tipicità, ecc.) ➤ caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non ➤ tecniche di imballaggio e packaging applicativi per l'e-commerce ➤ tecniche di vendita assistita ed attiva anche in modalità e-commerce
4. Registrazione vendite	<p>adottare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi di cassa avendo cura della strumentazione in uso</p> <p>applicare le diverse modalità di riscossione e pagamento tenendo conto di eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi</p> <p>adottare procedure e tecniche per l'emissione dei documenti di acquisto e vendita e la predisposizione di modelli fiscali di pagamento</p> <p>applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa verificando la corrispondenza tra incassi registrati ed effettivamente riscossi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Riferimenti per lo sviluppo, la valutazione, la formalizzazione e la certificazione delle competenze

UNITÀ DI COMPETENZA 1. Stoccaggio e approntamento prodotti		
INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ricevimento, controllo, stoccaggio dei prodotti in area deposito ➤ inventariato delle scorte ➤ preparazione dei prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ individuare gli spazi assegnati in area deposito in funzione delle diverse tipologie di prodotto e in coerenza con le procedure previste ➤ adottare le attrezzature per il deposito e il trasporto dei prodotti in area vendita utilizzando i dispositivi e le misure di sicurezza previste ➤ adottare la modulistica e i dispositivi digitali per tracciabilità, riassortimento e a registrazione dei prodotti avendo cura degli strumenti necessari alle diverse fasi di lavoro ➤ riconoscere gli elementi identificativi e di tracciabilità/rintracciabilità dei prodotti ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, barcode, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ l'impresa commerciale: organizzazione e funzionamento ➤ il ciclo delle merci (ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, ecc.) ➤ caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non ➤ tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita ➤ principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
prodotti stoccati e pronti per essere allestiti in area vendita		

UNITÀ DI COMPETENZA 2. Allestimento e riordino prodotti		
INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ disposizione dei prodotti nell'area espositiva dedicata ➤ verifica dei prodotti esposti: scadenze, parti identificative, ecc. ➤ controllo e manutenzione attrezzature e dispositivi area vendita 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ applicare tecniche di allestimento/riordino degli spazi tenendo conto del tipo di prodotto e delle caratteristiche dell'area espositiva (scaffali, mensole, rail, banco, frigo, ecc.) ➤ identificare la presenza e la visibilità delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi tenendo conto delle promozioni in essere e in coerenza con le politiche commerciali aziendali ➤ applicare procedure e tecniche per la rotazione degli articoli e l'individuazione di prodotti scaduti e rotture di stock ➤ riconoscere funzionalità ed efficienza delle attrezzature e dei dispositivi presenti in area vendita (bilance, banchi-frigorifero, guanti monouso, ecc.) applicando le necessarie operazioni di manutenzione e rifornimento 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ il ciclo delle merci (ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, ecc.) ➤ elementi di merchandising (visual display, layout, ecc.) ➤ elementi di marketing operativo ➤ elementi identificativi dei prodotti (classificazione, trattamento, tipicità, ecc.) ➤ tecniche di imballaggio e packaging ➤ tipologia e funzionamento delle attrezzature per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili (affettatrici, coltelli, forni, celle frigorifero, ecc.) ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
prodotti correttamente esposti secondo le politiche commerciali aziendali		

UNITÀ DI COMPETENZA
3. Vendita e assistenza clienti

INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ erogazione informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso.) ➤ promozione dei prodotti nella vendita diretta e on line ➤ assistenza al cliente nell'evasione dei reclami, dei resi e delle sostituzioni 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ comprendere e interpretare le esigenze del cliente selezionando le informazioni più appropriate ai bisogni espressi ➤ adottare gli stili comunicativi e gli applicativi e-commerce più rispondenti al servizio di vendita (on line, vendita diretta, ecc.) ➤ rilevare la soddisfazione del cliente ed eventuali segnalazioni/reclami adottando le modalità e le tecniche in uso per l'assistenza anche a distanza ➤ applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto/servizio (resi, sostituzioni, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita ➤ elementi identificativi dei prodotti: (classificazione, trattamento, tipicità, ecc.) ➤ caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ elementi di marketing operativo ➤ principi di customer care ➤ procedure per resi e sostituzioni ➤ tecniche di ascolto e di comunicazione ➤ tecniche di vendita assistita ed attiva anche in modalità e-commerce ➤ applicativi per l'e-commerce ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
servizio vendita sviluppato con soddisfazione del cliente		

UNITÀ DI COMPETENZA
4. Registrazione vendite

INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc. ➤ emissione documenti di acquisto e vendita ➤ chiusura cassa e invio di valori alla cassa centrale 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ adottare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi di cassa avendo cura della strumentazione in uso ➤ applicare le diverse modalità di riscossione e pagamento tenendo conto di eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi ➤ adottare procedure e tecniche per l'emissione dei documenti di acquisto e vendita e la predisposizione di modelli fiscali di pagamento ➤ applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa verificando la corrispondenza tra gli incassi registrati ed effettivamente riscossi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ principali apparecchiature per le operazioni di cassa (scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc.) ➤ principali sistemi di pagamento e servizi bancari ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ documenti amministrativi e contabili di base ➤ principali riferimenti normativi in materia di IVA ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
vendite registrate e pagamenti riscossi		