

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	13. TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. 5.1.1 Esercenti ed addetti delle vendite all'ingrosso. 5.1.2 Esercenti ed addetti delle vendite al minuto.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>46 Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli). 47 Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli).</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico commerciale delle vendite interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative agli ambiti della predisposizione e dell'organizzazione del punto vendita, con competenze relative alla realizzazione del piano di acquisti, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente.</p>
Processi di lavoro caratterizzanti la figura: DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	<p>A. Gestione organizzativa del lavoro B. Vendita C. Rapporto con i clienti D. Organizzazione e funzionamento del reparto / punto vendita</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione attività - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento delle attività - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione del piano commerciale 	<p>3. Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente - Monitoraggio servizio - Rilevazione dati customer - Sviluppo di campagne promozionali 	<p>4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>

**D. ORGANIZZAZIONE E
FUNZIONAMENTO DEL
REPARTO / PUNTO VENDITA**

Attività:

- Predisposizione del punto vendita

5.Predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività § Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative § Individuare problematiche esecutive § Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio § Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi § Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale 	<ul style="list-style-type: none"> § Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio § Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro § Elementi e procedure di gestione delle risorse umane § Modello organizzativo e organigramma dell'azienda § Sistema di qualità e principali modelli § Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità § Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione § Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità § Prefigurare forme comportamentali di prevenzione § Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> § D.Lsg. 81/2008 § Elementi di ergonomia § Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio § Normativa ambientale e fattori di inquinamento § Strategie di promozione § Tecniche di reporting § Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza § Applicare tecniche di analisi dei costi § Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting § Applicare tecniche previsionali di vendita § Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale § Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto 	<ul style="list-style-type: none"> § Analisi previsionale dell'andamento del mercato § Elementi di marketing strategico ed operativo § Elementi di budgeting § Tecniche di definizione prezzi

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di interazione col cliente§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente§ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela§ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente§ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami§ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio§ Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto§ Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita§ Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di customer satisfaction§ Principi di fidelizzazione del cliente§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto§ Applicare criteri di verifica dell'applicazione delle normative igienico sanitarie e di sicurezza§ Valutare la funzionalità dell'allestimento rispetto agli obiettivi di vendita§ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita ed espositivi§ Valutare la funzionalità dell'organizzazione degli spazi distributivi§ Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi	<ul style="list-style-type: none">§ Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale§ Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner§ Regole e le tecniche del Visual merchandising