Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 5.1 - Professioni qualificate nelle attività commerciali • 5.1.2.1 - Commessi e assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	• 46 - Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli) • 47 - commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
Area professionale	SERVIZI COMMERCIALI
Sottoarea professionale	Servizi di distribuzione commerciale
Descrizione	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 all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali.
Livello EQF	3
Processo di lavoro caratterizzante la figura	DISTRIBUZIONE COMMERCIALE • A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro • B - Organizzazione e funzionamento del punto vendita • C - Vendita • D - Assistenza post vendita • E - Amministrazione e contabilità

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro **ATTIVITÀ** • Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato • Preparazione strumenti, attrezzature • Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature • Predisposizione e cura degli spazi di lavoro	• 1 - Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio • 2 - Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso • 3 - Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria • 4 - Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
B - Organizzazione e funzionamento del punto vendita **ATTIVITÀ** • Allestimento spazi espositivi • Rifornimento e rotazione articoli • Sviluppo di campagne promozionali	• 5 - Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
C - Vendita **ATTIVITÀ** • Rilevazione esigenze del cliente • Informazione e presentazione del prodotto/servizio • Trattativa di vendita	• 6 - Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente
D - Assistenza post vendita **ATTIVITÀ** • Assistenza cliente • Rilevazione reclami	• 7 - Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami
E - Amministrazione e contabilità **ATTIVITÀ** • Emissione documenti amministrativi • Registrazione incassi e pagamenti • Registrazioni contabili elementari	• 8 - Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio
- 2 - Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
- 3 - Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 - Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 - Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
- 6 - Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente
- 7 - Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami
- 8 - Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

COMPETENZA N. 1

Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio

ABILITA' MINIME

- Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione 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
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro del servizio vendita
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio • Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti	• Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita

COMPETENZA N. 3

Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature • Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature • Procedure e tecniche di monitoraggio • Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	• Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

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

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi • 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	• 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 imballaggio e packaging • Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni

COMPETENZA N. 6

Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• Colloquio di vendita • Elementi del contratto di compravendita • Elementi di marketing operativo • 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

COMPETENZA N. 7

Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• Principi di fidelizzazione del cliente • Procedure per resi e sostituzioni • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di problem solving

COMPETENZA N. 8

Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

ABILITA' MINIME

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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