

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5.1 - Professioni qualificate nelle attività commerciali</li> <li>● 5.1.2.1 - Commessi e assimilati</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 46 - Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)</li> <li>● 47 - commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	SERVIZI COMMERCIALI
<b>Sottoarea professionale</b>	Servizi di distribuzione commerciale
<b>Descrizione</b>	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.
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	DISTRIBUZIONE COMMERCIALE <ul style="list-style-type: none"> <li>● A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro</li> <li>● B - Organizzazione e funzionamento del punto vendita</li> <li>● C - Vendita</li> <li>● D - Assistenza post vendita</li> <li>● E - Amministrazione e contabilità</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p><b>A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato</li> <li>● Preparazione strumenti, attrezzature</li> <li>● Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature</li> <li>● Predisposizione e cura degli spazi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 2 - Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso</li> <li>● 3 - Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria</li> <li>● 4 - Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali</li> </ul>
<p><b>B - Organizzazione e funzionamento del punto vendita</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Allestimento spazi espositivi</li> <li>● Rifornimento e rotazione articoli</li> <li>● Sviluppo di campagne promozionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5 - Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione</li> </ul>
<p><b>C - Vendita</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>● Informazione e presentazione del prodotto/servizio</li> <li>● Trattativa di vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 6 - Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente</li> </ul>
<p><b>D - Assistenza post vendita</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Assistenza cliente</li> <li>● Rilevazione reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 7 - Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami</li> </ul>
<p><b>E - Amministrazione e contabilità</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emissione documenti amministrativi</li> <li>● Registrazione incassi e pagamenti</li> <li>● RegISTRAZIONI contabili elementari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 8 - Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento</li> </ul>

## 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**

- Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio
- Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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