

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5. - Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi</li> <li>● 5.1.1 - Esercenti ed addetti delle vendite all'ingrosso</li> <li>● 5.1.2 - Esercenti ed addetti delle vendite al minuto</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>	<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>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	<p>DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A - Gestione organizzativa del lavoro</li> <li>● B - Vendita</li> <li>● C - Rapporto con i clienti</li> <li>● D - Organizzazione e funzionamento del reparto/punto vendita</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p><b>A - Gestione organizzativa del lavoro</b> <b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pianificazione attività</li> <li>● Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>● Coordinamento operativo</li> <li>● Controllo avanzamento delle attività</li> <li>● Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>● Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 - Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita</li> <li>● 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</li> </ul>
<p><b>B - Vendita</b> <b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizzazione del piano commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3 - Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato</li> </ul>
<p><b>C - Rapporto con i clienti</b> <b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Definizione dell'offerta</li> <li>● Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>● Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>● Monitoraggio servizio</li> <li>● Rilevazione dati customer</li> <li>● Sviluppo di campagne promozionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente</li> </ul>
<p><b>D - Organizzazione e funzionamento del reparto/punto vendita</b> <b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Predisposizione del punto vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5 - Predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali</li> </ul>

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita
- 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
- 3 - Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato
- 4 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
- 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

### Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita

#### ABILITA' MINIME

- 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

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

**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**

**ABILITA' MINIME**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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**

**Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato**

**ABILITA' MINIME**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Analisi previsionale dell'andamento del mercato
- Elementi di marketing strategico ed operativo
- Elementi di budgeting
- Tecniche di definizione prezzi

**COMPETENZA N. 4****Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente****ABILITA' MINIME**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Elementi di customer satisfaction
- Principi di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche di negoziazione e problem solving

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

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale
- Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner
- Regole e le tecniche del Visual merchandising