Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 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
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	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
Livello EQF	4
Processo di lavoro caratterizzante la figura	DISTRIBUZIONE COMMERCIALE • A - Gestione organizzativa del lavoro • B - Vendita • C - Rapporto con i clienti • D - Organizzazione e funzionamento del reparto/punto vendita

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Gestione organizzativa del lavoro **ATTIVITÀ** • Pianificazione attività • Definizione compiti, tempi e modalità operative • Coordinamento operativo • Controllo avanzamento delle attività • Ottimizzazione degli standard di qualità • Prevenzione situazioni di rischio	• 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
B - Vendita **ATTIVITÀ** • Realizzazione del piano commerciale	• 3 - Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato
C - Rapporto con i clienti **ATTIVITÀ** • Definizione dell'offerta • Rilevazione esigenze del cliente • Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente • Monitoraggio servizio • Rilevazione dati customer • Sviluppo di campagne promozionali	• 4 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
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

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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto • Applicare criteri di verifica dell'applicazione delle normativa igienico sanitaria 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	• Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale • Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner • Regole e le tecniche del Visual merchandising