

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<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>
Livello EQF	4
Processo di lavoro caratterizzante	<p>DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A - Gestione organizzativa del lavoro ● B - Vendita ● C - Rapporto con i clienti ● D - Organizzazione e funzionamento del reparto/punto vendita

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p>A - Gestione organizzativa del lavoro ATTIVITA</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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
<p>B - Vendita ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizzazione del piano commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 - Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato
<p>C - Rapporto con i clienti ATTIVITA</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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 4 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
<p>D - Organizzazione e funzionamento del reparto/punto vendita ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Predisposizione del punto vendita 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

- 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