

| | |
|---|---|
| Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo | Addetto Vendite |
| Edizione | 2016 |
| Professioni NUP/ISTAT correlate | <ul style="list-style-type: none"> ● 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto ● 5.1.1.3.0 - Esercenti di distributori di carburanti ed assimilati ● 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite |
| Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT | <ul style="list-style-type: none"> ● 47.11 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati con prevalenza di prodotti alimentari e bevande ● 47.19 - Commercio al dettaglio in altri esercizi non specializzati ● 47.21 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura in esercizi specializzati ● 47.22 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne in esercizi specializzati ● 47.23 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi in esercizi specializzati ● 47.24 - Commercio al dettaglio di pane, torte, dolci e confetteria in esercizi specializzati ● 47.25 - Commercio al dettaglio di bevande in esercizi specializzati ● 47.29 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati ● 47.41 - Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati ● 47.42 - Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati ● 47.43 - Commercio al dettaglio di apparecchiature audio e video in esercizi specializzati ● 47.51 - Commercio al dettaglio di prodotti tessili in esercizi specializzati ● 47.52 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiali da costruzione in esercizi specializzati ● 47.53 - Commercio al dettaglio di tappeti, scendiletto e rivestimenti per pavimenti e pareti (moquette, linoleum) in esercizi specializzati ● 47.54 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati ● 47.59 - Commercio al dettaglio di mobili, di articoli per l'illuminazione e altri articoli per la casa in esercizi specializzati |

| | |
|--------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 47.61 - Commercio al dettaglio di libri in esercizi specializzati ● 47.62 - Commercio al dettaglio di giornali e articoli di cartoleria in esercizi specializzati ● 47.63 - Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati ● 47.64 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi in esercizi specializzati ● 47.65 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli in esercizi specializzati ● 47.71 - Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento in esercizi specializzati ● 47.72 - Commercio al dettaglio di calzature e articoli in pelle in esercizi specializzati ● 47.75 - Commercio al dettaglio di cosmetici, di articoli di profumeria e di erboristeria in esercizi specializzati ● 47.76 - Commercio al dettaglio di fiori, piante, semi, fertilizzanti, animali domestici e alimenti per animali domestici in esercizi specializzati ● 47.77 - Commercio al dettaglio di orologi e articoli di gioielleria in esercizi specializzati ● 47.78 - Commercio al dettaglio di altri prodotti (esclusi quelli di seconda mano) in esercizi specializzati ● 47.79 - Commercio al dettaglio di articoli di seconda mano in negozi ● 47.81 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti alimentari e bevande |
| Area professionale | SERVIZI COMMERCIALI |
| Sottoarea professionale | Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese) |
| Descrizione | <p>L'Addetto vendite è una figura professionale con caratteristiche prettamente esecutive, in grado di svolgere compiti connessi alla vendita di merci, unendo alle conoscenze tecniche del mestiere una buona capacità di comunicazione con il cliente. Ha la funzione di accogliere, informare e assistere il cliente fino alla consegna del prodotto. Sulla base di specifiche assegnate cura la sistemazione dei locali, sia in termini di igiene e pulizia che di allestimento degli spazi espositivi interni e della vetrina, provvedendo anche, in raccordo con il magazzino, al rifornimento degli scaffali o altri spazi espositivi. Si occupa inoltre della preparazione delle merci e del loro confezionamento e, se necessario, effettua le operazioni di cassa utilizzando procedure e tecnologie informatiche. L'Addetto vendite è una figura polivalente che può trovare impiego nelle piccole come nelle grandi aziende di distribuzione di qualsiasi settore, food e non food.</p> |

| | |
|---|---|
| Livello EQF | 2 |
| Certificazione rilasciata | QUALIFICA |
| Processo di lavoro caratterizzante | <p>DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A - Supporto al funzionamento del punto vendita ● B - Esecuzione delle operazioni di vendita ● C - Esecuzione delle operazioni di confezionamento ed esposizione delle merci |

| PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA' | COMPETENZA |
|--|--|
| <p>A - Supporto al funzionamento del punto vendita</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cura degli spazi di vendita applicando procedure e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro ● Controllo del funzionamento di strumenti e attrezzature e segnalazione di eventuali anomalie ● Codifica, marcatura e prezzatura della merce ● Controllo quantitativo e dello stato dei prodotti al banco e delle merci esposte ● Applicazione di procedure di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita ● Raccolta di dati per la predisposizione dell'inventario ● Utilizzo di applicativi informatici per la gestione delle merci e delle vendite ● Espletamento delle operazioni di cassa, dal conteggio ed emissione dello scontrino/fattura alla riscossione del corrispettivo di vendita attraverso mezzi di pagamento cartacei ed elettronici | <ul style="list-style-type: none"> ● 1 - Contribuire al funzionamento del punto vendita |

| PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA' | COMPETENZA |
|--|---|
| <p>B - Esecuzione delle operazioni di vendita ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascolto delle esigenze del cliente • Proposta del prodotto al cliente applicando idonee tecniche di vendita • Illustrazione al cliente delle principali caratteristiche dei prodotti in vendita avvalendosi anche del sistema informativo gestionale • Gestione della vendita al banco • Utilizzo degli strumenti e attrezzature specifici del punto vendita • Supporto alle operazioni di assistenza al cliente e alla gestione dei reclami | <ul style="list-style-type: none"> • 2 - Partecipare al processo di vendita |
| <p>C - Esecuzione delle operazioni di confezionamento ed esposizione delle merci ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impiego di strumenti/materiali e tecniche per il confezionamento delle merci • Rispetto delle norme igienico-sanitarie nelle operazioni di preparazione, confezionamento ed esposizione delle merci • Allestimento e riordino dei banchi/vetrine e altri spazi espositivi sulla base di specifiche assegnate • Sistemazione delle merci negli scaffali o in altri spazi espositivi secondo display predefiniti | <ul style="list-style-type: none"> • 3 - Curare la presentazione delle merci |

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Contribuire al funzionamento del punto vendita
- 2 - Partecipare al processo di vendita
- 3 - Curare la presentazione delle merci

COMPETENZA N. 1**Contribuire al funzionamento del punto vendita****ABILITA' MINIME**

- Riconoscere gli elementi fondamentali dell'assetto organizzativo del punto vendita
- Identificare il flusso logistico delle merci in ingresso/in uscita e relativa documentazione
- Utilizzare strumenti e attrezzature tipiche del processo di vendita monitorandone il funzionamento
- Applicare procedure per la pulizia, cura e riordino degli spazi di vendita, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie del settore
- Riconoscere le principali caratteristiche delle diverse classi merceologiche
- Identificare la documentazione relativa al processo delle vendite
- Utilizzare tecnologie informatiche per la gestione delle scorte, prezzatura, vendita e operazioni di cassa

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di organizzazione delle vendite
- Elementi di gestione del magazzino
- Elementi di merceologia
- Elementi di tecnica commerciale
- Procedure e tecniche di igiene e pulizia e riordino
- Sicurezza - rischi specifici

COMPETENZA N. 2**Partecipare al processo di vendita****ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di accoglienza del cliente
- Interpretare le richieste del cliente
- Proporre prodotti rispondenti alle esigenze dei clienti
- Fornire indicazioni sulle caratteristiche e funzionalità dei prodotti, anche attraverso l'utilizzo di servizi di rete per le vendite e l'assistenza al cliente
- Applicare modalità e tecniche di vendita al banco/in reparto
- Contribuire all'evasione dei reclami

CONOSCENZE ESSENZIALI

- La comunicazione nel contesto di vendita
- Servizi operativi di vendita
- Elementi di customer care e customer satisfaction

COMPETENZA N. 3

Curare la presentazione delle merci

ABILITA' MINIME

- Applicare tecniche confezionamento delle merci
- Applicare tecniche di preparazione delle merci per l'esposizione
- Riconoscere i criteri e le tecniche di base per l'esposizione delle merci
- Individuare le modalità espositive più adatte alle diverse tipologia di prodotto
- Allestire gli spazi espositivi tenendo conto dei criteri espositivi e dei principi igienico-sanitari

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche di confezionamento
- Tecniche espositive
- Elementi di igiene-HACCP