

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO SERVIZI COMMERCIALI	
Denominazione della figura	13. TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
Referenziazioni della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):  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.
	Classificazione attività economiche (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).
Descrizione sintetica della figura	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.
Processi di lavoro caratterizzanti la figura:  DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	A. Gestione organizzativa del lavoro B. Vendita C. Rapporto con i clienti D. Organizzazione e funzionamento del reparto / punto vendita

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
<b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b>  <i>Attività:</i> – 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>B. VENDITA</b>  <i>Attività:</i> – 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.
<b>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</b>  <i>Attività:</i> – 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.

<b>D. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL REPARTO / PUNTO VENDITA</b>  <i>Attività:</i> – 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.
---	---

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

COMPETENZA N. 2	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la riorganizzazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la riorganizzazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting</li> <li>• Applicare tecniche previsionali di vendita</li> <li>• Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale</li> <li>• Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>• Elementi di marketing strategico ed operativo</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Tecniche di definizione prezzi</li> </ul>

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> <li>• Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto</li> <li>• Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

**COMPETENZA N. 5****ABILITÀ**

- 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**

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