

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO  
SERVIZI COMMERCIALI**

<b>Denominazione della figura</b>	<b>18. OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA</b>
Referenziazioni della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):  5.1. professioni qualificate nelle attività commerciali 5.1.2.1. commessi e assimilati  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	L'operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali.
Processo di lavoro caratterizzante la figura  DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Organizzazione e funzionamento del punto vendita C. Vendita D. Assistenza post vendita E. Amministrazione e contabilità

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

PROCESSO DI LAVORO- ATTIVITÀ	COMPETENZE
<b>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato.</li> <li>- Preparazione strumenti, attrezzature.</li> <li>- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature.</li> <li>- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro.</li> </ul>	1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio.  2. Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso.  3. Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.  4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.
<b>B. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO PUNTO VENDITA</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allestimento spazi espositivi.</li> <li>- Rifornimento e rotazione articoli.</li> <li>- Sviluppo di campagne promozionali.</li> </ul>	5. Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione.

PROCESSO DI LAVORO- ATTIVITÀ	COMPETENZE
<b>C. VENDITA</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione esigenze del cliente.</li> <li>- Informazione e presentazione del prodotto/servizio.</li> <li>- Trattativa di vendita.</li> </ul>	6. Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.
<b>D. ASSISTENZA POST VENDITA</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza cliente.</li> <li>- Rilevazione reclami.</li> </ul>	7. Fornire assistenza al cliente, collaborando alla evasione dei reclami.
<b>E. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissione documenti amministrativi</li> <li>- Registrazione incassi e pagamenti</li> <li>- Registrazioni contabili elementari</li> </ul>	8. Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>• Processi e cicli di lavoro del servizio vendita</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>

COMPETENZA N. 2	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita</li> </ul>

COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>

COMPETENZA N. 5	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi</li> <li>• Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto</li> <li>• Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio</li> <li>• Applicare criteri di codifica dei prodotti</li> <li>• Applicare tecniche per la rotazione degli articoli</li> <li>• Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo</li> <li>• Elementi di merceologia del prodotto</li> <li>• Elementi di merchandising: visual display, layout</li> <li>• Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza</li> <li>• Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari)</li> <li>• Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli</li> <li>• Strumentazione e attrezzature di settore</li> <li>• Strumenti e modalità di pezzatura e codifica</li> <li>• Tecniche di imballaggio e packaging Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni</li> </ul>

COMPETENZA N. 6	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare le esigenze e le richieste del cliente</li> <li>• Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio</li> <li>• Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio di vendita</li> <li>• Elementi del contratto di compravendita</li> <li>• Elementi di marketing operativo</li> <li>• Principi di customer care</li> <li>• Strumenti e modalità di pagamento e consegna</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul>

COMPETENZA N. 7	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio</li> <li>• Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni)</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Procedure per resi e sostituzioni</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di problem solving</li> </ul>

COMPETENZA N. 8	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa</li> <li>• Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento</li> <li>• Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale</li> <li>• Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento</li> <li>• Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenti amministrativi contabili di base</li> <li>• Elementi di pricing</li> <li>• Mezzi di pagamento e servizi bancari</li> <li>• Normativa IVA</li> <li>• Procedure di emissione, registrazione e archiviazione</li> <li>• Rilevazioni contabili elementari</li> </ul>