

♦

♦

♦

♦

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

QUALIFICAZIONE DI ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI

♦

♦

♦

♦

♦

✱

✱

1.ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ ED DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	Conoscenze Orientamento al ruolo Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali Elementi di legislazione del lavoro	Inquadramento della professione	10	10	Non ammesso il riconoscimento del credito formativo di frequenza
2	Conoscenze Classificazione, etichettatura, imballaggio dei prodotti alimentari Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro compilazione Tecniche di ricondizionamento merce: spacchettamento, etichettatura, confezionamento, packaging, preparazione merce per l'esposizione Normativa sulla sicurezza dei prodotti alimentari nel trasporto e nello stoccaggio. Tecniche di picking e logistica interna Elementi di gestione delle scorte Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale Tecniche inventariali Mezzi e tecniche di scarico delle merci in arrivo Abilità Effettuare o supportare lo scarico dei prodotti alimentari in arrivo Controllare la conformità dei prodotti alimentari in entrata rispetto all'ordine effettuato, alle loro caratteristiche specifiche e ai protocolli applicabili, verificandone le condizioni di trasporto	Ricevere la merce nel punto vendita	25	15	Ammesso il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali e informali

	<p>ed arrivo, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ previsti Classificare i prodotti in arrivo applicando i criteri del punto vendita/reparto ♦ Effettuare operazioni di condizionamento della merce sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile del punto vendita/reparto ♦ Monitorare, attraverso operazione di inventariato, la merce presente all'interno del punto vendita, segnalando eventuali esigenze di approvvigionamento ♦ Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, le operazioni di gestione fisica e informativa del magazzino del punto vendita 				
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita ♦ Elementi di Visual Merchandising 	Tecniche di visual merchandising	15	5	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali e informali
4	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti ♦ Tecniche di vendita 	Tecniche di vendita	15	15	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali e informali
5	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Tipologie dei layout espositivi ♦ Elementi di illuminotecnica ♦ Tecniche di allestimento e di allestimento della merce 	Curare l'allestimento degli spazi espositivi	30	10	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della

	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di esposizione della merce e dei prodotti • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti • Operazioni monitoraggio e riassortimento della merce in esposizione <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Disporre la merce su scaffali, espositori, spazi interni come da indicazione del responsabile del punto vendita/reparto • Curare allestimento ed ispezione di vetrine su indicazione del responsabile • Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare la posizione desiderata • Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e salvaguardia degli stessi • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento • Curare il mantenimento delle condizioni di igiene, pulizia e riordino del punto vendita 				valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi identificativi dei prodotti: classi di appartenenza, modalità d'uso, aspetti tipici • Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente • Tecniche di vendita assistita ed attiva • Tipologie di finanziamento e modalità di accesso • Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza • Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullamento e rimborso • Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, • gestione del conflitto • Elementi di rilevazione della customer care; customer relationship management e customer satisfaction <p>Abilità</p>	Curare l'assistenza del cliente	20	15	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la vendita dei prodotti, anche attraverso campagne di iniziative specifiche • Avviare e condurre, ove del caso, una trattativa commerciale ad personam, attraverso formulazione di preventivi, ordini speciali, finanziamenti, modalità di consegna • Monitorare i comportamenti di acquisto ed informare il responsabile dire-parto/punto vendita • Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci sposte • Controllare periodicamente la coerenza dell'allestimento degli spazi espositivi e degli scaffali con le esigenze ed i comportamenti dei clienti • Gestire i reclami, nel rispetto della persona e dell'iter stabilito dall'azienda • Gestire difetti di non conformità dei prodotti e le pratiche connesse all'esercizio dei diritti disciplinati dalla garanzia • Informare il cliente sulle caratteristiche tecniche, di costo, garanzia, servizio ed assistenza post vendita dei prodotti, anche attraverso accesso ad informazioni online • Ascoltare in modo efficace le richieste dei clienti, ed interpretarle individuando e proponendo soluzioni di acquisto 				
7	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Lingua straniera: terminologia di espressioni tipiche dell'attività 	Espressioni tipiche dell'attività in lingua inglese	20	0	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
8	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie e metodi di pagamento: contante, carte di debito e di credito, ticket restaurant, buoni sconto • Sistemi di fidelizzazione e loro gestione • contabile Funzionamento di registratore di cassa, lettori ottici, dispositivi per il pagamento digitale 	Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione	25	5	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti

- Operazioni di cassa: apertura, chiusura, storni, resi, annulli, resto
- Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche anti-taccheggio
- Sistemi di prezzo e di controllo dei prodotti
- Verifica del prezzo e delle informazioni fiscali e tributarie
- a
 - Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio,
- annulli e rimborsi
- Procedure di emissione bolle di accompagnamento e fatture
- Procedure di attivazione e gestione di pratiche di finanziamento
- Procedure di gestione di resi ed anomalie, sostituzioni prodotti ed emissione di buoni, reimmissione merci
- nel punto vendita o al momento
- Tecniche di calcolo veloce
 - Tecniche per il controllo delle procedure di pagamento in contante e tramite dispositivi digitali

Abilità

-
- Riconoscere e rimuovere gli elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti
- Effettuare correttamente le operazioni di cassa, utilizzando
- i dispositivi analogici e digitali, con riferimento ai diversi mezzi
- di pagamento
- Abilitare il cliente al pagamento mediante dispositivi digitali
- Applicare tecniche di controllo del pagamento in
- contante
- Emettere bolle di consegna e fatture o acquisire i dati per la loro emissione
- Eseguire le procedure di rateizzazione e finanziamento
- del credito al consumo
- Rendicontare le operazioni di entrata e uscita
- giornaliera
- Controllare la presenza di eventuali anomalie
- della merce in uscita e/o problematiche di prezzo
- Eseguire le procedure di fidelizzazione del cliente
- Gestire i reclami, nel rispetto delle norme
- applicabili
- Gestire il reso merce nei confronti del cliente e del punto vendita
- Comprendere e gestire le richieste dei clienti non italiani e gestire le

formali, non
formali ed informali

	relative relazioni di servizio				
9	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro Fattori specifici di rischi professionali e ambientali Abilità <ul style="list-style-type: none"> Applicare procedure di sicurezza Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale 	Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro	8	4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto e attività svolta con idonea attestazione (conformità al settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			168	79	