

Denominazione del Profilo

Operatore alle vendite

Descrizione sintetica

L'Operatore alle vendite interviene, a livello esecutivo, nel processo di vendita, svolgendo attività di assistenza alla clientela nell'acquisto di prodotti alimentari e non, occupandosi della preparazione delle merci e del loro confezionamento ed effettuando le operazioni di cassa. Si occupa anche di allestire e riordinare gli spazi espositivi secondo criteri espositivi e promozionali definiti e di presidiare le disponibilità di magazzino.

Livello QNQ/EQF

Livello III

Riferimento a codici di classificazioni professionali (ISTAT CP 2011)

- 5.1.2.1 Commessi alle vendite all'ingrosso
- 5.1.2.2 Commessi delle vendite al minuto
- 5.1.2.3 Addetti ad attività organizzative delle vendite
- 5.1.2.4 Cassieri di esercizi commerciali
- 5.1.2.6 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati
- 5.1.3.3 Vetrinisti e professioni assimilate
- 5.1.3.4 Addetti alle informazioni e all'assistenza dei clienti

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

Figure del sistema di Istruzione e Formazione professionale - III anno (Accordo in CSR 1 agosto 2019)

Operatore ai servizi di vendita

Atlante del lavoro e delle qualificazioni

Settore: Servizi di distribuzione commerciale

Processo: Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari

Sequenza: Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata

ADA.12.01.06 Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata

Sequenza: Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci

ADA.12.01.08 – Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione

ADA.12.01.09 – Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi di vendita

Sequenza: Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

ADA.12.01.10 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

ADA.12.01.11 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

Settore economico di attività

ATECO 2007:

COMMERCIO ALL'INGROSSO

46.00.00 *Commercio all'ingrosso*

COMMERCIO AL DETTAGLIO

47.00.00 *Commercio al dettaglio*

Contesto di esercizio

L'operatore alle vendite opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alle diverse tipologie di prodotto e le sue attività possono variare in funzione delle dimensioni del punto vendita e del canale di distribuzione (grande o piccola distribuzione). A seconda della tipologia e delle dimensioni della struttura in cui opera, l'operatore alle vendite si relaziona con il titolare del negozio, con eventuali altri operatori (commessi), con gli operatori del magazzino, con i capi reparto. Utilizza tecnologie specifiche relative ai compiti assegnati (software per la gestione del magazzino, registratori di cassa, stampanti, ecc.)

Attività proprie del profilo professionale

Area di Attività	Attività costitutive
<i>Realizzazione delle attività di vendita</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Accoglienza del cliente, ascolto e comprensione delle sue esigenze – Erogazione di informazioni sulle caratteristiche dei prodotti e dei servizi connessi alla vendita (es. finanziamenti, garanzie, consegne) – Proposta di vendita, in linea con le esigenze del cliente e le direttive aziendali – Promozione della vendita di prodotti aggiuntivi e/o complementari – Gestione della vendita al banco – Preparazione e confezione della merce nel rispetto delle procedure aziendali e delle norme igienico sanitarie
<i>Gestione delle operazioni di cassa</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Gestione delle operazioni di cassa attraverso mezzi di pagamento cartacei ed elettronici – Realizzazione degli adempimenti amministrativi connessi al pagamento (scontrini, ricevute, fatture, ...)
<i>Assistenza al cliente post vendita</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Ascolto e comprensione delle esigenze e richieste del cliente – Attivazione delle procedure di gestione dei reclami in coerenza con le direttive aziendali (segnalazione, resi, sostituzione, erogazione buoni, attivazione garanzia, ...)
<i>Allestimento degli spazi espositivi</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Allestimento e riordino degli spazi espositivi sulla base di specifiche assegnate e display predefiniti (banchi, scaffali, vetrine, ...) e nel rispetto delle norme igienico sanitarie – Pulizia e riordino degli ambienti – Cura delle operazioni di sistemazione scaffali e rotazione dei prodotti – Monitoraggio delle scadenze dei prodotti alimentari – Monitoraggio del funzionamento delle attrezzature e degli strumenti a supporto della vendita (registratori di cassa, bilance, ...)
<i>Gestione delle merci e delle attività del magazzino</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Compilazione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti secondo le direttive aziendali – Realizzazione degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del magazzino: controllo fatture e ricevute fiscali, predisposizione ddt, – Controllo di quantità e stato dei prodotti immagazzinati – Prelevo dei prodotti dal magazzino e rifornimento degli spazi espositivi in coerenza con le procedure aziendali – Raccolta di dati per la predisposizione dell'inventario – Ricezione, controllo e smistamento della merce in arrivo

Competenze

Competenza 1 – OPERARE IN SICUREZZA E NEL RISPETTO DELL’AMBIENTE

RISULTATO ATTESO: Adottare, nelle diverse situazioni operative, comportamenti di prevenzione delle situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente
--

CONOSCENZE

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio- Normativa ambientale e fattori di inquinamento- Norme di sicurezza per la movimentazione delle merci- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene- Nozioni di primo soccorso- Segnali di divieto e prescrizioni correlate- Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti- Norme igienico-sanitarie per la conservazione dei prodotti alimentari (HACCP) |
|--|

ABILITÀ

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Osservare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore- Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti- Individuare le situazioni di rischio e adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza- Utilizzare in sicurezza gli strumenti e le attrezzature per pesare o misurare, tagliare o confezionare i prodotti alimentari- Utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ...) e applicare le procedure HACCP (per merce alimentare) nello stoccaggio e trasporto della merce- Applicare le norme di prevenzione e di sicurezza nell'ambito di un magazzino utilizzando i Dispositivi di Protezione Individuali |
|---|

Competenza 2 – GESTIRE IL SERVIZIO DI VENDITA E DI ASSISTENZA POST VENDITA
RISULTATO ATTESO: Supportare il cliente nelle diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, nel rispetto delle procedure e direttive aziendali
CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Storia ed evoluzione del commercio - Canali e modalità di vendita: ingrosso, dettaglio, retail, esercizi di vicinato - Strategie commerciali e modelli gestionali multicanalità, cross-canalità, omnicanalità, open innovation, retail 4.0., emotional retail - Gli strumenti di gestione e monitoraggio della retail performance: i KPI - Tecniche di customizzazione del cliente - Tecniche di gestione del customer journey - Lo storytelling - Tecniche di imballaggio e packaging - Tecniche di comunicazione e vendita - Elementi base del marketing: politiche di prezzo, offerte promozionali, e-commerce, community, social - Elementi di marketing digitale e uso dei social media - Procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita - Normativa in materia di tutela dei consumatori: tipologie di reclami, garanzie e diritto di recesso
ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> - Applicare procedure per l'etichettatura, marcatura, prezzatura e confezionamento dei prodotti - Applicare tecniche per la customizzazione del cliente - Adottare stili e tecniche di comunicazione adeguati alle caratteristiche del contesto e del cliente - Applicare tecniche per rilevare il grado di soddisfazione del cliente - Applicare tecniche per la proposta degli strumenti promozionali - Utilizzare gli strumenti e le tecniche di base per l'utilizzo dei social media - Applicare procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita - Applicare procedure per la gestione dei resi e delle sostituzioni

Competenza 3 – GESTIRE LE OPERAZIONI DI VENDITA DI PRODOTTI ALIMENTARI

RISULTATO ATTESO: Realizzare la vendita di prodotti alimentari nel rispetto delle norme e procedure di igiene e sicurezza alimentare

CONOSCENZE

- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP
- Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) dei principali ingredienti e materie prime dei prodotti alimentari
- Tecniche e strumenti di esposizione, confezionamento, conservazione, distribuzione, manipolazione e dei prodotti alimentari freschi e conservati
- Caratteristiche delle diverse certificazioni dei prodotti alimentari: doc, dop, docg, igp, igt, stg
- Caratteristiche dei prodotti alimentari tipici locali e tradizionali del territorio regionale
- Tecniche di comunicazione, vendita e marketing, anche digitale, applicate ai prodotti alimentari (prezzatura, offerte promozionali, e-commerce, community, social, ...)
- Elementi organizzativi e fattori di qualità del servizio di vendita dei prodotti alimentari

ABILITÀ

- Applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzatura e confezionamento dei prodotti
- Adottare le procedure di controllo della qualità alimentare dei prodotti in vendita
- Adottare stili e tecniche di comunicazione adeguati alle caratteristiche del contesto e del cliente
- Applicare tecniche per rilevare il grado di soddisfazione del cliente

Competenza 4 – GESTIRE LE OPERAZIONI DI CASSA

RISULTATO ATTESO: Svolgere semplici adempimenti amministrativi, contabili e fiscali

CONOSCENZE

- Elementi di normativa amministrativa, fiscale e tributaria connessi alle procedure di cassa
- Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per le operazioni di cassa (registratore di cassa, scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ...)
- Caratteristiche dei diversi sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie
- Procedure di emissione, registrazione ed archiviazione dei documenti amministrativi e fiscali connessi alla vendita (ddt, fatture e altra documentazione)
- Elementi base di rilevazione contabile
- Operazioni di apertura e chiusura cassa

ABILITÀ

- Applicare tecniche, procedure e strumenti per la gestione dei pagamenti elettronici e in contanti
- Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi di cassa
- Applicare le eventuali promozioni e sconti
- Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento
- Verificare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi
- Applicare semplici tecniche di rilevazione contabile e fiscale

Competenza 5 – ALLESTIRE E RIORDINARE LE MERCI E GLI SPAZI ESPOSITIVI

RISULTATO ATTESO: allestire e riordinare gli ambienti e gli spazi espositivi, posizionando le merci secondo criteri di layout espositivo definiti e nel rispetto degli standard e delle norme igienico sanitarie

CONOSCENZE

- Elementi di visual merchandising e tipologie di layout espositivi
- Principi per la gestione dello spazio in punto vendita
- Tecniche di esposizione della merce/prodotto: layout delle attrezzature, layout merceologico, display
- Norme igienico-sanitarie per la conservazione e la vendita dei prodotti alimentari
- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, prodotti e tecniche di igiene, pulizia e riordino delle attrezzature e degli spazi
- Elementi di teoria del colore e di illuminotecnica

ABILITÀ

- Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi e tecniche espositive in linea con le caratteristiche del prodotto, i principi igienico sanitari e le direttive aziendali
- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e delle attrezzature
- Applicare i criteri e le tecniche di base per la gestione degli spazi e l'esposizione delle merci
- Applicare tecniche di rotazione degli articoli
- Utilizzare tecniche per la creazione di spazi espositivi e per l'utilizzo di elementi scenografici

Competenza 6 – GESTIRE IL MAGAZZINO

RISULTATO ATTESO: Realizzare le operazioni legate alle esigenze di ordinativi, al controllo della merce in arrivo, alla registrazione dell'entrata/uscita merci, allo stoccaggio merci, utilizzando strumenti anche elettronici per la gestione del magazzino

CONOSCENZE

- Struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)
- Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti
- Procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci
- Principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: etichettatura e part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc.
- Caratteristiche della documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino
- Regole relative alle condizioni per la sostituzione, restituzione, garanzia, assistenza relative ai prodotti servizi
- Tecniche per la realizzazione dell'inventario
- Normativa su custodia e sicurezza dei beni

ABILITÀ

- Applicare le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone qualità e quantità
- Monitorare le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti individuando necessità di riordino e ricostruzione delle scorte
- Utilizzare modalità di registrazione entrata/uscita merci anche attraverso l'utilizzo di software gestionali
- Predisporre, controllare e registrare i documenti amministrativi relativi alla movimentazione delle merci