

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

III - Area operativa con ruoli operativi

Riferimento a codici di classificazioni professionali

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

5.1.3.3 Vetrinisti e professioni assimilate

5.1.3.4 Addetti alle informazioni e all'assistenza dei clienti

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2021)

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

47.11.01 Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di prodotti alimentari surgelati

47.11.02 Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di altri prodotti alimentari, bevande o tabacchi

47.12.10 Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di apparecchiature informatiche ed elettrodomestici

47.12.20 Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di mobili e articoli per uso domestico

47.12.30 Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di ferramenta, materiali da costruzione e piante

47.12.40 Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di cosmetici, articoli di profumeria e detersivi, articoli di cancelleria e giochi

47.12.50 Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di articoli di abbigliamento e calzature

47.12.90 Commercio al dettaglio non specializzato di altri prodotti n.c.a

47.21.01 Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca

47.24.10 Commercio al dettaglio di pane

47.25.00 Commercio al dettaglio di bevande

47.51.20 Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria

47.21.02 Commercio al dettaglio di frutta e verdura secca e conservata

47.22.00 Commercio al dettaglio di carne e di prodotti a base di carne

47.23.00 Commercio al dettaglio di pesce, crostacei e molluschi

47.24.20 Commercio al dettaglio di pasticceria e dolci

47.51.10 Commercio al dettaglio di tessuti per abbigliamento e arredamento

47.52.10 Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro e materiale elettrico e termoidraulico

47.52.20 Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari e per riscaldamento

47.52.40 Commercio al dettaglio di attrezzature per il giardinaggio e la paesaggistica

47.53.20 Commercio al dettaglio di rivestimenti per pareti e pavimenti
47.54.00 Commercio al dettaglio di elettrodomestici
47.61.00 Commercio al dettaglio di libri
47.62.10 Commercio al dettaglio di giornali e altre pubblicazioni periodiche
47.62.20 Commercio al dettaglio di articoli di cancelleria
47.71.10 Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento per adulti
47.71.20 Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento per neonati e bambini
47.71.30 Commercio al dettaglio di articoli di biancheria intima
47.71.40 Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento in pelle e pelliccia
47.71.50 Commercio al dettaglio di accessori per l'abbigliamento
47.72.20 Commercio al dettaglio di articoli in pelle e articoli da viaggio
47.76.10 Commercio al dettaglio di fiori, piante e fertilizzanti
47.76.20 Commercio al dettaglio di animali da compagnia e alimenti per animali da compagnia
47.77.00 Commercio al dettaglio di orologi e articoli di gioielleria
47.78.00 Commercio al dettaglio di altri prodotti vari non di seconda mano n.c.a
47.69.99. Commercio al dettaglio di altri articoli vari culturali e ricreativi n.c.a.
47.72.11 Commercio al dettaglio di calzature e accessori per calzature per adulti
47.72.12 Commercio al dettaglio di calzature e accessori per calzature per neonati e bambini
47.73.20 Commercio al dettaglio di rimedi erboristici
47.73.90 Commercio al dettaglio di altri prodotti farmaceutici
47.74.01 Commercio al dettaglio di occhiali e lenti
47.74.09 Commercio al dettaglio di altri articoli medicali e ortopedici
47.75.00 Commercio al dettaglio di cosmetici e di articoli di profumeria
47.78.10 Commercio al dettaglio di articoli per fotografia e ottica
47.78.21 Commercio al dettaglio di souvenir
47.78.22 Commercio al dettaglio di articoli di artigianato
47.78.23 Commercio al dettaglio di articoli religiosi
47.78.24 Commercio al dettaglio di bigiotteria
47.78.25 Commercio al dettaglio di bomboniere
47.78.30 Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico, bombole di gas, carbone e legna da ardere
47.78.40 Commercio al dettaglio di prodotti per la pulizia
47.78.91 Commercio al dettaglio di articoli per imballaggio
47.78.92 Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali

(Riferimento allo standard ATECO 2025)

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>	– 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>	– 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>	– 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>	– 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, ...)

Area di Attività	Attività costitutive
<i>Gestione delle merci e delle attività del magazzino</i>	– 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
- 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
- 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
- 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
- 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	