

### **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 - IV 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: Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari*

*ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari*

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

*ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione*

*ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione*

*Sequenza: Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata*

*ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione organizzata*

### **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, ...).

## Attività proprie del profilo professionale

Area di Attività	Attività costitutive
<i>Realizzazione delle attività di vendita</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accogliere il cliente</i></li> <li>• <i>Ascoltare e comprendere le esigenze del cliente</i></li> <li>• <i>Erogare informazioni sulle caratteristiche dei prodotti e dei servizi connessi alla vendita (es. finanziamenti, garanzie, consegne, ...)</i></li> <li>• <i>Proporre i prodotti al cliente in linea con le esigenze del cliente e le direttive aziendali</i></li> <li>• <i>Promuovere la vendita di prodotti aggiuntivi e/o complementari</i></li> <li>• <i>Gestire la vendita al banco</i></li> <li>• <i>Preparare e confezionare la merce nel rispetto delle procedure</i></li> </ul>
<i>Gestione delle operazioni di cassa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Svolgere le operazioni di cassa attraverso mezzi di pagamento cartacei ed elettronici</i></li> <li>• <i>Realizzare gli adempimenti amministrativi connessi al pagamento (scontrini, ricevute, fatture, ...)</i></li> </ul>
<i>Assistenza al cliente post vendita</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ascoltare e comprendere le esigenze e le richieste del cliente</i></li> <li>• <i>Attivare le procedure di gestione dei reclami in coerenza con le direttive aziendali (segnalazione, resi, sostituzione, erogazione buoni, attivazione garanzia, ...)</i></li> <li>• <i>Monitorare la soddisfazione del cliente promuovendone la fidelizzazione</i></li> </ul>
<i>Allestimento degli spazi espositivi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Allestire e riordinare gli spazi espositivi sulla base di specifiche assegnate e display predefiniti (banchi, scaffali, vetrine, ...) e nel rispetto delle norme igienico sanitarie</i></li> <li>• <i>Mantenere la pulizia e l'ordine degli ambienti</i></li> <li>• <i>Gestire la rotazione dei prodotti</i></li> <li>• <i>Monitorare le scadenze e sostituire i prodotti scaduti</i></li> <li>• <i>Monitorare il funzionamento delle attrezzature e degli strumenti a supporto della vendita (registratori di cassa, bilance, ...)</i></li> </ul>
<i>Gestione delle merci e delle attività del magazzino</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gestire gli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti secondo le direttive aziendali</i></li> <li>• <i>Realizzare gli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del magazzino (controllare fatture e ricevute fiscali, compilare bolle di consegna, ...)</i></li> <li>• <i>Controllare sia la quantità che lo stato dei prodotti immagazzinati</i></li> <li>• <i>Prelevare prodotti dal magazzino e rifornire gli spazi espositivi in coerenza con le procedure aziendali</i></li> <li>• <i>Raccogliere i dati per la predisposizione dell'inventario</i></li> <li>• <i>Ricevere, controllare e smistare la merce in arrivo</i></li> </ul>

## Competenze

### Competenza 1 – 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 e garantendo la soddisfazione del cliente.

#### CONOSCENZE

- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP
- Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle 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, ...)
- Lingua inglese e francese orale livello A2
- 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
- Utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ...)
- Adottare le procedure di controllo della qualità alimentare dei prodotti in vendita e segnalare in modo adeguato eventuali difformità rispetto alle condizioni di conservazione dei prodotti
- Predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) utilizzando gli appositi strumenti ed attrezzature
- Adottare tecniche e strumenti di vendita del prodotto alimentare utilizzando stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente
- Comprendere ed interpretare le esigenze del cliente
- Individuare soluzioni e proposte di prodotto alimentare corrispondenti alle richieste e alle esigenze del cliente
- Rilevare la soddisfazione del cliente

<b>Competenza 2 – GESTIRE LE OPERAZIONI DI VENDITA DI PRODOTTI NON ALIMENTARI</b>
<b>RISULTATO ATTESO:</b> realizzare la vendita di prodotti/servizi nel rispetto delle procedure e direttive aziendali e garantendo la soddisfazione del cliente
<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti non alimentari</li> <li>– Caratteristiche organizzative delle imprese commerciali</li> <li>– Tecniche di budgeting per la realizzazione di preventivi</li> <li>– Tecniche di imballaggio e packaging</li> <li>– Lingua inglese e francese livello orale A2</li> <li>– Tecniche di comunicazione, vendita e marketing, anche digitale, applicate ai prodotti non alimentari (prezzatura, offerte promozionali, e-commerce, community, social, ...)</li> <li>– Elementi organizzativi e fattori di qualità del servizio di vendita dei prodotti non alimentari</li> </ul>
<b>ABILITÀ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure per l'etichettatura, marcatura, prezzatura e confezionamento dei prodotti</li> <li>– Adottare procedure per la segnalazione di eventuali difformità rispetto alle condizioni dei prodotti</li> <li>– Individuare soluzioni e proposte di prodotto non alimentare corrispondenti alle richieste ed alle esigenze del cliente</li> <li>– Adottare tecniche e strumenti di vendita del prodotto non alimentare utilizzando stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente</li> <li>– Proporre servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, finanziamenti, consegne, ...)</li> <li>– Preparare la merce per la vendita (rimuovere i dispositivi antitaccheggio, confezionare, imbustare...)</li> <li>– Rilevare il grado di soddisfazione del cliente</li> <li>– Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto/servizio, anche attraverso l'uso di strumenti digitali</li> </ul>

### **Competenza 3 – GESTIRE LE OPERAZIONI DI CASSA**

**RISULTATO ATTESO:** gestire le risorse professionali assegnate coordinandosi con altre figure interne ed esterne coinvolte nella realizzazione dell'opera edile

#### **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, ...)
- Principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie
- Procedure di emissione, registrazione ed archiviazione dei documenti amministrativi e fiscali connessi alla vendita
- 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
- Individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi
- Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento
- Verificare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi
- Applicare tecniche di rilevazione contabile e fiscale

#### **Competenza 4 – SVOLGERE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA POST VENDITA**

**RISULTATO ATTESO:** realizzare le attività di assistenza relative al post vendita, gestendo reclami, resi, richieste di assistenza, condizioni di garanzia nel rispetto delle procedure aziendali definite

##### **CONOSCENZE**

- Elementi, tecniche, strumenti di customer satisfaction
- Procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita
- Tecniche di comunicazione efficace
- Normativa in materia di tutela dei consumatori: tipologie di reclami, garanzie e diritto di recesso
- Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti
- Tecniche di fidelizzazione del cliente
- Condizioni contrattuali e regolamentazioni relative alle condizioni per la sostituzione, restituzione, garanzia, assistenza relative ai prodotti servizi
- Lingua inglese e francese livello orale A2

##### **ABILITÀ**

- Applicare procedure per il monitoraggio della consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione
- Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami
- Applicare procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.)
- Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti
- Applicare procedure per la gestione dei resi e delle sostituzioni
- Applicare procedure per la segnalazione e gestione di anomalie e non conformità di prodotto
- Applicare procedure per l'attivazione degli interventi di assistenza in garanzia e fuori garanzia

#### **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**

- Cenni di visual merchandising e tipologie di layout espositivi
- Principi per la gestione dello spazio in punto vendita e tecniche di esposizione della merce/prodotto: layout delle attrezzature, layout merceologico, display
- Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la conservazione e la vendita dei prodotti alimentari (HACCP) e non
- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, prodotti e tecniche di igiene, pulizia e riordino delle attrezzature e degli spazi
- Elementi di marketing operativo
- 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 e protocolli per lo smaltimento dei rifiuti
- Applicare tecniche di rotazione degli articoli
- Utilizzare tecniche per la creazione di spazi espositivi e per l'utilizzo di elementi scenografici
- Valutare la funzionalità e l'efficienza delle attrezzature e degli strumenti a supporto della vendita (registratori di cassa, bilance, ...)

**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
- Tecniche per la realizzazione dell'inventario
- Normativa su custodia e sicurezza dei beni
- Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la conservazione dei prodotti alimentari (HACCP) e non

#### **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 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
- Utilizzare attrezzature per il carico/scarico, lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita
- Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti
- 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