

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Area di Attività	ADA 18.207.669: Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA 18.208.672: Attività operative nella Grande Distribuzione organizzata
Qualificazione regionale	Operatore addetto alle attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali
Referenziamenti	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.1.3.0 Addetti alle vendite all'ingrosso 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46.31.10 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi 46.31.20 Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati 46.32.10 Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata 46.32.20 Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria 46.33.10 Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova 46.33.20 Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale 46.34.10 Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche 46.34.20 Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche 46.35.00 Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco 46.36.00 Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolci e prodotti da forno 46.37.01 Commercio all'ingrosso di caffè 46.37.02 Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie 46.38.10 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi 46.38.20 Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi 46.38.30 Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti 46.38.90 Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari 46.39.10 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati 46.39.20 Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti</p>

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

alimentari, bevande e tabacco 46.21.10 Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi 46.21.21 Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo 46.21.22 Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina 46.22.00 Commercio all'ingrosso di fiori e piante 46.23.00 Commercio all'ingrosso di animali vivi 46.69.30 Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici 46.69.91 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico 46.69.92 Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico 46.69.93 Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi 46.69.94 Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici 46.69.99 Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca 46.71.00 Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento 46.73.10 Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale 46.73.21 Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum 46.73.22 Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari) 46.73.23 Commercio all'ingrosso di infissi e di articoli di arredo urbano 46.73.29 Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione 46.73.30 Commercio all'ingrosso di vetro piano 46.73.40 Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici 46.74.20 Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento 46.77.20 Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera) 46.90.00 Commercio all'ingrosso non specializzato 46.75.01 Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura 46.75.02 Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria 46.43.10 Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video 46.45.00 Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici 46.49.10 Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria 46.49.20 Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali 46.49.30 Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli 46.49.40 Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette) 46.49.50 Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale 46.49.90 Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca 46.65.00 Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi 46.69.11 Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto 46.69.19 Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto 46.69.20 Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale 46.51.00 Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software

46.52.01 Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici 46.52.02 Commercio all'ingrosso di nastri non registrati 46.52.09 Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici 47.41.00 Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati 47.42.00 Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati 47.43.00 Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati 46.61.00 Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori 46.62.00 Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili) 46.63.00 Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile 46.64.00 Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria 46.66.00 Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio 46.43.20 Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti) 46.43.30 Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica 47.63.00 Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati 46.72.10 Commercio all'ingrosso di minerali metalliferi, di metalli ferrosi e prodotti semilavorati 46.72.20 Commercio all'ingrosso di metalli non ferrosi e prodotti semilavorati 46.74.10 Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta) 46.77.10 Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici 46.76.20 Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati 46.76.30 Commercio all'ingrosso di imballaggi 46.76.90 Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi 46.46.10 Commercio all'ingrosso di medicinali 46.46.20 Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico 46.46.30 Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici 46.44.10 Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria 46.44.20 Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana 46.44.30 Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia 46.44.40 Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame 46.47.10 Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale 46.47.20 Commercio all'ingrosso di tappeti 46.47.30 Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico 46.24.10 Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) 46.24.20 Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria 46.41.10 Commercio all'ingrosso di tessuti 46.41.20 Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria 46.41.90 Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili 46.42.10 Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori 46.42.20 Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

	<p>46.42.30 Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili 46.42.40 Commercio all'ingrosso di calzature e accessori 46.48.00 Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria 46.76.10 Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate 45.11.01 Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri 45.19.01 Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli 45.31.01 Commercio all'ingrosso e al dettaglio di parti e accessori di autoveicoli 47.11.10 Ipermercati 47.11.20 Supermercati 47.11.30 Discount e alimentari 47.11.40 Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari 47.19.10 Grandi magazzini 47.19.20 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici 47.19.90 Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari</p>
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>L'operatore addetto alle attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali ha il compito principale di assistere, orientare e informare il cliente per stimolare l'acquisto di un bene o servizio, tenendo conto, da un lato, delle esigenze della clientela, e dall'altro della missione aziendale dell'impresa. Si occupa inoltre di disporre e rifornire gli scaffali e i display con le merci, di gestire i rapporti con i fornitori e di controllare e stoccare la merce (se queste attività non vengono svolte da altri addetti). Nei negozi di minore dimensione si occupa, inoltre, di gestire le operazioni di cassa.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali	
Risultato atteso	
Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, rispettando lo spazio ad essa assegnato secondo le strategie di comunicazione, di marketing e di display operativo dell'azienda • applicare tecniche di problem solving e decision making per la gestione autonoma degli spazi e degli strumenti espositivi • curare il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e quella igienico-sanitaria • curare l'immagine dell'azienda attraverso il controllo della pulizia generale dell'area vendita di competenza, recuperando e sistemando la merce abbandonata dai clienti fuori dagli spazi di appartenenza e ritirando le confezioni/prodotti invendibili • mantenere l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti e lo smaltimento dei prodotti scaduti • preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce • supervisionare l'attività svolta nel reparto/punto vendita, controllando l'andamento delle vendite, monitorandone la redditività, riconoscendo eventuali criticità (malfunzionamenti, guasti, imprevisti, errori di codice e/o di prezzo) e fornendo suggerimenti utili al capo reparto/responsabile di negozio 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione • informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...) • marketing, tecniche di merchandising e gestione del display per la corretta gestione degli spazi vendita • modalità di lettura ed interpretazione di istruzioni/indicazioni scritte/schede tecniche • modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci per favorire un corretto utilizzo nella fasi del processo di lavoro nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e della normativa igienico-sanitaria • procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti • regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti • regole e tecniche di trasferimento di informazioni (es. dati relativi all'andamento delle vendite) al fine di informare costantemente la direzione o i diretti superiori delle dinamiche di vendita del reparto/punto vendita • tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e Clienti • tipologie e caratteristiche dei prodotti, prezzi e quotazioni al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, nel rispetto delle strategie commerciali e dei fabbisogni di merci dell'azienda



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali. Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali.</p>	<p>Le operazioni di allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali.</p>	<p>Corretta esecuzione delle attività di allestimento della merce e dei prodotti negli scaffali secondo le chiare disposizioni aziendali; precisa attuazione delle operazioni di smistamento dei prodotti dal magazzino alle celle/frigo e viceversa; esatto svolgimento delle azioni di pulizia dell'area di vendita di competenza e di monitoraggio delle attività svolte nella medesima al fine di comunicare al capo reparto eventuali criticità.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Cura del processo di vendita al cliente	
Risultato atteso Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">• accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse• curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali• effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale• fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto• monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto• rispettare le procedure per la prevenzione dei furti attuando le prime misure preventive di controllo e, in caso di necessità, contattando il responsabile di riferimento	<ul style="list-style-type: none">• caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento• caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti• elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale• elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc...)• normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro• regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone• strategie e obiettivi tecnologici, produttivi ed organizzativi dell'impresa e standard di qualità per rispondere al meglio alle esigenze e direttive dell'impresa• Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il Cliente e la mediazione e gestione del conflitto• tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto al fine di applicare modalità e criteri, anche esperienziali, per decodificare i bisogni dei clienti



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Cura del processo di vendita al cliente. Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto.	Le operazioni di cura del processo di vendita al cliente.	Esatto svolgimento delle azioni volte ad accogliere il cliente nel reparto e a preparare confezioni regalo dei prodotti selezionati sulla base delle sue specifiche esigenze; precisa attuazione delle attività di riscossione e di registrazione della vendita e di rilascio di informazioni ai clienti sui prodotti offerti; adozione ottimale delle tecniche atte a garantire la prevenzione dei furti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti	
Risultato atteso	
Gestire gli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti secondo le direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">• applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro• contattare i fornitori, definendo i prodotti, la modalità e i tempi di consegna, in base agli accordi aziendali, con l'eventuale predisposizione della documentazione relativa all'esecuzione dell'ordine• eseguire gli ordini in corsia/punto vendita con l'eventuale ausilio di mezzi informatizzati, curando il trasferimento delle informazioni al sistema informatico• registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita	<ul style="list-style-type: none">• fabbisogni di breve periodo delle diverse tipologie dei prodotti in vendita• informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...)• normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro• procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini• processi e cicli di lavoro del servizio• tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino per evitare eventuali rimanenze• terminologia tecnica specifica del settore in lingua comunitaria• tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e parco dei fornitori di riferimento



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti. Gestire gli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti secondo le direttive aziendali.</p>	<p>Le operazioni di gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti.</p>	<p>Corretto svolgimento delle mansioni operative nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, igiene, salvaguardia e tutela degli spazi di lavoro; precisa effettuazione delle azioni volte all'individuazione dei tempi di consegna dei prodotti inviati dai fornitori con la preparazione dell'eventuale documentazione necessaria all'evasione dell'ordine; corretta esecuzione degli ordini con l'ausilio di strumenti informatici e oculata annotazione dei fabbisogni mancanti delle merci sugli scaffali.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce	
Risultato atteso Curare il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce in coerenza ai parametri di qualità e i criteri gestionali definiti dall'azienda	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">• adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato• applicare regole e criteri di stivaggio ed immagazzinamento dei prodotti non destinati a banco di libero servizio negli appositi locali• controllare dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) e qualitativo (scadenze e standard di qualità) i prodotti in ingresso, individuando possibili prodotti non conformi da restituire• effettuare operazioni di scarico e trasferimento dei prodotti dai mezzi di trasporto alla struttura di vendita (magazzino, punto vendita) con la predisposizione della documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci	<ul style="list-style-type: none">• informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...)• normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro• procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti in arrivo, mediante l'utilizzo di tecniche anche di tipo esperienziale per il riconoscimento delle caratteristiche dei prodotti• procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento• sistemi e metodi di immagazzinamento e stoccaggio delle merci• tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino per evitare eventuali rimanenze• tecniche per la gestione della documentazione attinente la spedizione/ricezione merci• tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e del parco dei fornitori di riferimento



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce.</p> <p>Curare il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce in coerenza ai parametri di qualità e i criteri gestionali definiti dall'azienda.</p>	<p>Le operazioni di ricevimento, controllo e stoccaggio della merce.</p>	<p>Adozione precisa delle tecniche di monitoraggio delle attività finalizzate ad un incremento degli standard di servizio; corretta applicazione delle procedure di stivaggio e immagazzinamento dei prodotti non destinati al banco di servizio negli specifici locali; attuazione ottimale delle attività di controllo qualitativo dei prodotti in ingresso e delle fasi di scarico e movimentazione delle merci dai mezzi di trasporto alle aree di vendita.</p>