

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	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Area di Attività	ADA 18.208.673: Servizi di incasso e post-vendita nella Grande distribuzione organizzata
Qualificazione regionale	Operatore alle casse
Referenziamenti	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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	Il cassiere svolge tutte le attività relative all'incasso e all'assistenza e informazione al cliente sui prezzi, sulla resa e cambio della merce e sulle operazioni di finanziamento per l'acquisto di prodotti. Si occupa degli adempimenti amministrativi e monetari legati alle operazioni di incasso e pagamento, della registrazione dei movimenti di cassa compresa l'apertura della stessa, di operazioni di storno, fatturazione, annullamento scontrini, ecc. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente presso esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Gestione degli incassi e dei pagamenti	
Risultato atteso Incassi e pagamenti correttamente eseguiti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure amministrative aziendali per l'esecuzione di operazioni particolari come fatturazioni, storni e annullamento di scontrini • applicare le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti • fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico • identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.) • utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto 	<ul style="list-style-type: none"> • adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti • elementi di contabilità • modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) • modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.) • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • una o più lingue straniere

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione degli incassi e dei pagamenti. Incassi e pagamenti correttamente eseguiti.	Le operazioni di gestione degli incassi e dei pagamenti.	Corretta esecuzione delle operazioni di incasso e pagamento.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari	
Risultato atteso	
Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento • applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • tipologie e procedure di finanziamento • una o più lingue straniere

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari. Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti.	Le operazioni di gestione dei finanziamenti su acquisti.	Corretta esecuzione delle operazioni di raccolta ed inoltro della documentazione per i finanziamenti su acquisti; efficace comunicazione delle informazioni sui finanziamenti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione dei movimenti di cassa	
Risultato atteso Movimenti di cassa correttamente registrati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni • applicare le procedure amministrative stabilite per la resa ed il cambio della merce • applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamenti e reclami • attivare procedure di apertura e chiusura della cassa • utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità • modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa • procedure previste per il ripristino della conformità del prodotto o la sua resa/sostituzione • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione efficace • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti • una o più lingue straniere

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione dei movimenti di cassa. Movimenti di cassa correttamente registrati.	Le operazioni di gestione dei movimenti di cassa.	Corretta esecuzione delle operazioni di registrazione dei movimenti di cassa.