

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>Servizi di distribuzione commerciale</u></b>	
<b>Processo</b>	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
<b>Sequenza di processo</b>	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
<b>Area di Attività</b>	ADA 18.207.667: Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA 18.209.674: Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico commerciale delle vendite
<b>Referenziazioni</b>	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006):            5.1.1.1.0 Esercenti e gestori delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.1.0 Commessi e assimilati 5.1.2.4.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011):            5.1.1.1.0 Esercenti delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali</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</p>

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

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  
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



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

	<p>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 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>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	<p>Il tecnico commerciale delle vendite presidia l'intero processo di distribuzione commerciale attraverso la pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di acquisto, conservazione e vendita al dettaglio o all'ingrosso di prodotti alimentari e non, coordinando le risorse in possesso al fine di realizzare gli obiettivi aziendali prefissati. Si occupa di ricercare e selezionare i fornitori, curare l'allestimento degli spazi e l'esposizione delle merci/prodotti, gestire gli aspetti amministrativi, organizzare e coordinare le attività promozionali, pianificare e realizzare i servizi di accoglienza e assistenza al cliente prima e dopo l'acquisto, applicare e supervisionare lo smaltimento dei rifiuti derivanti alle attività di gestione. Generalmente opera come lavoratore autonomo, quando è titolare dell'esercizio ma può operare anche con contratto di lavoro dipendente, qualora si occupi della gestione dell'attività senza possederla. Si relaziona con tutte le risorse impiegate nell'attività commerciale selezionandole e coordinandole.</p>

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto	
<b>Risultato atteso</b>	
Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna</li> <li>• applicare le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti</li> <li>• applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari</li> <li>• applicare tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni</li> <li>• applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale</li> <li>• identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente</li> <li>• implementare le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna</li> <li>• applicare le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti</li> <li>• applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari</li> <li>• applicare tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni</li> <li>• applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale</li> <li>• identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente</li> <li>• implementare le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.)</li> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto. Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto.	Le operazioni di accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto.	Corretta lettura delle esigenze del cliente; efficace comunicazione delle caratteristiche e delle condizioni di vendita delle merci/prodotti; efficace gestione dei servizi di assistenza post-vendita.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio	
<b>Risultato atteso</b>	
Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• espletare adempimenti amministrativi e burocratici</li> <li>• espletare gli adempimenti contabili prescritti</li> <li>• gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori</li> <li>• gestire la cassa</li> <li>• monitorare l'andamento dell'attività aziendale</li> <li>• occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività</li> <li>• organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro</li> <li>• seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base</li> <li>• tenere i rapporti con istituti di credito e bancari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio</li> <li>• elementi di diritto commerciale</li> <li>• elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>• elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>• elementi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• prodotti e servizi assicurativi business</li> <li>• prodotti e servizi bancari business</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio. Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati.	Le operazioni di cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla gestione di un esercizio.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>	
Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti	
<b>Risultato atteso</b>	
Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare le modalità di registrazione delle operazioni di carico e scarico dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li> <li>• applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li> <li>• supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire</li> <li>• normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li> <li>• tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati.	Le operazioni di approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.	Efficace applicazione e supervisione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>	
Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria	
<b>Risultato atteso</b>	
Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare criteri di analisi e selezione dei mezzi di informazione e divulgazione ritenuti più idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione</li> <li>• identificare il fabbisogno informativo e tradurlo in obiettivi dell'azione di comunicazione e pubblicità</li> <li>• individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere</li> <li>• organizzare e coordinare l'attività di distribuzione di materiale a carattere informativo/promozionale sia in formato cartaceo (volantini, brochure, ecc.) che elettronico (e-mail, social network, ecc.);</li> <li>• utilizzare i principali strumenti informatici per la composizione di testi e la lavorazione delle immagini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di budgeting</li> <li>• elementi di comunicazione efficace scritta e orale</li> <li>• principali strumenti informatici per lo scambio e la divulgazione delle informazioni</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente</li> <li>• tecniche e strumenti informatici per l'elaborazione di immagini e testi</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria. Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata.	Le operazioni di selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria.	Analisi del fabbisogno informativo, individuazione ed implementazione di un'azione comunicativo/pubblicitaria.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 5 - Titolo</b>	
Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti	
<b>Risultato atteso</b>	
Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci in esposizione</li> <li>• applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne</li> <li>• applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto sugli scaffali o su altre attrezzature espositive</li> <li>• supervisionare la corretta esecuzione delle operazioni di allestimento ed esposizione della merce/prodotto</li> <li>• utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di esposizione della merce/prodotto</li> <li>• tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li> <li>• vetrinistica e visual merchandising</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti. Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata.	Le operazioni di cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti.	Adeguata esposizione delle merci/prodotti; efficace allestimento delle vetrine interne ed esterne.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 6 - Titolo</b> Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori	
<b>Risultato atteso</b> Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura</li> <li>• applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto</li> <li>• applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori</li> <li>• definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li> <li>• identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche funzionali di prodotti e servizi</li> <li>• elementi relativi alla normativa su contratti e appalti</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• sistemi informatici per la gestione degli acquisti</li> <li>• tecniche di analisi costi-benefici</li> <li>• tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• tecniche di negoziazione</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno.	Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.	Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 7 - Titolo</b>	
Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non	
<b>Risultato atteso</b>	
Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare le modalità e le procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non</li> <li>• applicare i criteri di pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non</li> <li>• controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari</li> <li>• identificare nelle singole fasi del processo di acquisto, conservazione e vendita le possibili criticità emergenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande</li> <li>• conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande</li> <li>• elementi di merceologia alimentare</li> <li>• igiene e sicurezza alimentare</li> <li>• metodi e tecniche di pianificazione</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non. Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate.	Le operazioni di pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non.	Adeguate pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità; corretta applicazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 8 - Titolo</b>	
<b>Risultato atteso</b>	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non	
Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare criteri di organizzazione efficace-efficiente di lavoro</li> <li>• applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• applicare modalità di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene specifiche di settore</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace con la struttura organizzativa</li> <li>• gestire la relazione con altri operatori al fine di costruire reti commerciali (centri commerciali naturali, reti di distribuzione, ecc.)</li> <li>• identificare la disposizione più funzionale degli spazi adibiti al carico, scarico e stoccaggio delle merci nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore</li> <li>• identificare la disposizione più funzionale degli spazi di vendita in modo da facilitare al cliente la conoscenza e la selezione dei prodotti offerti</li> <li>• supervisionare la corretta applicazione delle modalità e delle procedure di sicurezza, igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non</li> <li>• supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente</li> <li>• supervisionare le operazioni di trattamento e conservazione delle merci nel rispetto delle norme igienico-sanitarie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande</li> <li>• elementi di merceologia alimentare</li> <li>• igiene e sicurezza alimentare</li> <li>• legislazione commerciale relativa al settore merceologico alimentare</li> <li>• marketing dell'impresa commerciale</li> <li>• metodi e tecniche di pianificazione</li> <li>• modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non</li> <li>• normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>• normativa in materia commerciale</li> <li>• normativa in materia di commercializzazione di prodotti ortofrutticoli</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci</li> <li>• procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità</li> <li>• processi e servizi della distribuzione commerciale</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)</li> <li>• tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• tecniche di organizzazione efficace</li> <li>• tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li> </ul>
--	--

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
<p>Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non.</p> <p>Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate.</p>	<p>Le operazioni di pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non.</p>	<p>Adeguati interventi di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita; efficace monitoraggio dei processi di conservazione dei prodotti.</p>