

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	Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.210.676: Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Operatore del punto vendita
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all'ingrosso</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11.50 Commercio al dettaglio di prodotti surgelati 47.21.01 Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca 47.21.02 Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata 47.22.00 Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne 47.23.00 Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi 47.24.10 Commercio al dettaglio di pane 47.24.20 Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria 47.25.00 Commercio al dettaglio di bevande 47.29.10 Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari 47.29.20 Commercio al dettaglio di caffè torrefatto 47.29.30 Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici 47.29.90 Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca 47.81.01 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli 47.81.02 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici 47.81.03 Commercio al dettaglio ambulante di carne 47.81.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca 47.30.00 Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione 47.61.00 Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati 47.62.10 Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici 47.62.20 Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio 47.64.10 Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero 47.64.20 Commercio al dettaglio di natanti e accessori 47.65.00 Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli</p>

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

elettronici) 47.75.10 Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale 47.75.20 Erboristerie 47.76.10 Commercio al dettaglio di fiori e piante 47.76.20 Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici 47.78.10 Commercio al dettaglio di mobili per ufficio 47.78.20 Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia 47.78.31 Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte) 47.78.32 Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato 47.78.33 Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi 47.78.34 Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori 47.78.35 Commercio al dettaglio di bomboniere 47.78.36 Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria) 47.78.37 Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti 47.78.40 Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento 47.78.60 Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini 47.78.91 Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo 47.78.92 Commercio al dettaglio di spaghi, cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi quelli in carta e cartone) 47.78.93 Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali 47.78.94 Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop) 47.78.99 Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca 47.52.10 Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico 47.52.20 Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari 47.52.30 Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle 47.52.40 Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio 47.78.50 Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari 47.73.10 Farmacie 47.73.20 Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica 47.74.00 Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati 47.53.11 Commercio al dettaglio di tende e tendine 47.53.12 Commercio al dettaglio di tappeti 47.53.20 Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum) 47.54.00 Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati 47.59.10 Commercio al dettaglio di mobili per la casa 47.59.20 Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame 47.59.30 Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione 47.59.40 Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico 47.59.50 Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza 47.59.60 Commercio al dettaglio di strumenti musicali e sparti 47.59.91 Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico 47.59.99 Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

	<p>47.51.10 Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa 47.51.20 Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria 47.71.10 Commercio al dettaglio di confezioni per adulti 47.71.20 Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati 47.71.30 Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie 47.71.40 Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle 47.71.50 Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte 47.72.10 Commercio al dettaglio di calzature e accessori 47.72.20 Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio 47.77.00 Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria 47.82.01 Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento 47.82.02 Commercio al dettaglio ambulante a posteggio fisso di calzature e pelletterie 47.26.00 Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie) 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 47.89.01 Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti 47.89.02 Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio 47.89.03 Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso 47.89.04 Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria 47.89.05 Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico 47.89.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca 47.79.10 Commercio al dettaglio di libri di seconda mano 47.79.20 Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato 47.79.30 Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati</p>
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'Operatore del punto vendita è in grado di allestire e riordinare spazi espositivi, assistere il cliente nell'acquisto di prodotti e registrare le merci in uscita in coerenza con le logiche di servizio.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Stoccaggio e approntamento merci	
Risultato atteso Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> individuare gli spazi assegnati in area deposito utilizzare attrezzature per lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita adottare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Stoccaggio e approntamento merci. Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita.	Le operazioni di stoccaggio e a approntamento merci.	Ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito; inventariato delle scorte; preparazione delle merci.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Allestimento e riordino merci	
Risultato atteso Merce esposta secondo i criteri espositivi definiti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti al banco • valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi • individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock • valutare funzionalità ed efficienza delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi frigorifero, ecc 	<ul style="list-style-type: none"> • principi per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali • tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita: carrelli, muletti, ecc • tipologia e funzionamento delle macchine e attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Allestimento e riordino merci. Merce esposta secondo i criteri espositivi definiti.	Le operazioni di allestimento e riordino merci.	Disposizione della merce sugli scaffali e dei prodotti a banco; verifica e controllo delle merci esposte: scadenze, parti identificative, ecc..

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo Vendita e assistenza clienti	
Risultato atteso Qualità del servizio: soddisfazione del cliente, prodotti venduti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • comprendere e interpretare le esigenze del cliente • selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto • adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente • rilevare il grado di soddisfazione del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc • principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie • elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Vendita e assistenza clienti. Qualità del servizio: soddisfazione del cliente, prodotti venduti.	Le operazioni di vendita e assistenza clienti.	Erogazione informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc.); promozione dei prodotti; assistenza al cliente nell'evasione dei reclami.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Registrazione vendite	
Risultato atteso Vendite registrate e pagamenti riscossi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi cassa • individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi • applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento • valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non • tecniche di vendita assistita ed attiva • principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Registrazione vendite. Vendite registrate e pagamenti riscossi.	Le operazioni di registrazione delle vendite.	Registrazione delle merci in uscita; riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc.; invio di valori alla cassa centrale.