

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 Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Area di Attività	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
Qualificazione regionale	Tecnico commerciale delle energie rinnovabili
Referenziazioni	<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>

¹ 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



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

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>
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>La figura professionale individuata è un tecnico-commerciale con una specifica conoscenza del mercato e del territorio su cui opera. Il commerciale energie rinnovabili si occupa di sviluppo del business e di gestione della relazione con i clienti. Nell'ambito dello sviluppo del business il commerciale energie rinnovabili ha la responsabilità dell'individuazione di siti/clienti per la realizzazione dei progetti e l'ottenimento di tutte le autorizzazioni relative. Nell'ambito del customer relationship management si occupa di: analizzare i dati di vendita; studiare l'andamento di mercato e creare la reportistica; gestire gli ordini; assistere clienti e fornire servizi post vendita; infine, rilasciare la certificazione 9001:2008. Per tale figura dal 2009 al 2010 c'è stato un aumento delle richieste del 30%.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto	
Risultato atteso	
Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna • applicare le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti • applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione • applicare tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento • applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto • applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami • applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari • applicare tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni • applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale • identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente • implementare le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti • elementi di pratica professionale • normativa in materia di tutela dei consumatori • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction • procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita • procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie di marketing dell'azienda • tecniche di ascolto attivo • tecniche di comunicazione efficace • tecniche e psicologie di vendita • tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
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

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