

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 gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.209.674: Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Tecnico della gestione del punto vendita
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 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): 5.1.1.2.1 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 5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.6.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali</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,</p>

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

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 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



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

	<p>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 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	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>Il Tecnico della gestione del punto vendita è in grado di dirigere, coordinare e gestire un reparto/settore/punto vendita coerentemente con le politiche commerciali definite, secondo obiettivi di vendita da raggiungere e servizi da erogare e garantire al consumatore.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Gestione commerciale reparto/ settore/ punto vendita	
Risultato atteso	
Reparto /settore/punto vendita organizzato secondo criteri di funzionalità, servizio, economicità	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • stabilire la composizione dell'assortimento secondo criteri di ampiezza, profondità e marche sulla base delle politiche di acquisto e degli obiettivi di vendita aziendali • valutare la funzionalità dell'organizzazione dello spazio distribuito per aree merceologiche ai fini di perseguire obiettivi di servizio e valorizzazione dell'immagine del reparto/settore/punto vendita • individuare criteri di organizzazione del display funzionali alla migliore visualizzazione dei prodotti ed ottimizzazione del facing • definire la programmazione delle campagne promozionali: scelta dei prodotti, del periodo e delle modalità di gestione, coerentemente con le strategie aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> • forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale • il ciclo delle merci • le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita • la gestione dello spazio in punto vendita • organizzazione e gestione commerciale del reparto/settore/punto vendita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione commerciale reparto/ settore/ punto vendita. Reparto/settore/punto vendita organizzato secondo criteri di funzionalità, servizio, economicità.	Le operazioni di gestione commerciale del reparto/settore/punto vendita.	Elaborazione del piano di Approvvigionamento; costruzione del layout merceologico; realizzazione degli spazi espositivi; realizzazione del piano promozionale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Amministrazione conto economico del reparto/settore/ punto vendita	
Risultato atteso	
Conto - economico gestito e amministrato secondo gli obiettivi di budget definiti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche e procedure per il calcolo del prezzo di vendita, degli interessi e dei benefici finanziari, le ripartizioni percentuali del fatturato, calcolo e scorporo dell'iva, ecc. • quantificare i margini commerciali e di ricarico per reparti, famiglie merceologiche, referenze, ecc. • leggere ed interpretare dati economici di vendita e di gestione del reparto/settore/punto vendita anche in relazione all'analisi della concorrenza • valutare l'opportunità di applicare riduzioni o aumenti dei prezzi standard, limitatamente al range consentito, sulla base degli andamenti delle vendite, giacenze, ecc 	<ul style="list-style-type: none"> • composizione assortimento • tecniche della comunicazione interpersonale e della gestione dei gruppi di lavoro • organizzazione del lavoro • informatica di base ed applicata ai concetti di statistica • principi di pianificazione e gestione delle promozioni • normative in tema di contrattualistica del commercio • tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzature in uso nel reparto/settore/punto vendita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Amministrazione conto economico del reparto/settore/ punto vendita. Conto - economico gestito e amministrato secondo gli obiettivi di budget definiti.	Le operazioni di amministrazione del conto economico.	costruzione delle scale prezzi sulla base delle indicazioni aziendali; elaborazioni dei dati di vendita: margine utile, produttività, perdite inventariali, ecc.; analisi della concorrenza.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Gestione risorse umane del reparto/settore/punto vendita	
Risultato atteso	
Personale organizzato coerentemente con i fabbisogni di presidio del reparto/punto vendita	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • determinare organico e turni di lavoro del personale di reparto/punto vendita per un efficace presidio dei flussi di vendita e relativa erogazione dei servizi • valutare caratteristiche, qualità e competenze del personale di reparto/settore/punto vendita • individuare le leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale di reparto/settore/punto vendita • trasferire contenuti professionali al personale del reparto/punto vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi identificativi dei prodotti • gestione amministrativa e contabile del punto vendita • caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti alimentari e non • normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione risorse umane del reparto/settore/punto vendita. Personale organizzato coerentemente con i fabbisogni di presidio del reparto/punto vendita.	Le operazioni di gestione delle risorse umane.	organizzazione del lavoro; coordinamento del personale di reparto/punto vendita; predisposizione del programma di formazione base, specialistica e di aggiornamento per i collaboratori; valutazione dei propri collaboratori.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Servizio e customer satisfaction	
Risultato atteso Interventi volti alla fidelizzazione e soddisfazione del cliente proposti e realizzati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • utilizzare strumenti e tecnologie dell'informazione avanzate per la realizzazione di indagini mirate sui comportamenti di consumo e bisogni delle persone • interpretare le informazioni relative ai consumatori al fine di individuare schemi di comportamento d'acquisto individuali, per segmenti di popolazione • individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di nuovi servizi e prodotti dentro e fuori il reparto/settore/punto vendita • tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati 	<ul style="list-style-type: none"> • inglese tecnico di settore • norme ISO-9001:2008 e relative applicazioni • elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet • norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro • elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Servizio e customer satisfaction. Interventi volti alla fidelizzazione e soddisfazione del cliente proposti e realizzati.	Le operazioni di presidio del servizio e customer satisfaction.	Controllo del grado di soddisfazione del cliente; elaborazioni di dati ed informazioni circa i comportamenti del consumatore; creazione della rete di relazioni locali con istituzioni, associazioni, scuole, ecc.; realizzazione di eventi culturali, sociali, commerciali per il radicamento sul territorio.