

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Intermediazione commerciale e immobiliare
Sequenza di processo	Intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Area di Attività	ADA 18.203.659: Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Qualificazione regionale	Tecnico delle vendite
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.4.2.0 Agenti di commercio 3.3.4.6.0 Rappresentanti di commercio</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.4.2.0 Agenti di commercio 3.3.4.6.0 Rappresentanti di commercio</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46.17.01 Agenti e rappresentanti di prodotti ortofrutticoli freschi, congelati e surgelati 46.17.02 Agenti e rappresentanti di carni fresche, congelate, surgelate, conservate e secche; salumi 46.17.03 Agenti e rappresentanti di latte, burro e formaggi 46.17.04 Agenti e rappresentanti di oli e grassi alimentari: olio d'oliva e di semi, margarina ed altri prodotti simili 46.17.05 Agenti e rappresentanti di bevande e prodotti simili 46.17.06 Agenti e rappresentanti di prodotti ittici freschi, congelati, surgelati e conservati e secchi 46.17.07 Agenti e rappresentanti di altri prodotti alimentari (incluse le uova e gli alimenti per gli animali domestici); tabacco 46.17.08 Procacciatori d'affari di prodotti alimentari, bevande e tabacco 46.17.09 Mediatori in prodotti alimentari, bevande e tabacco 45.11.02 Intermediari del commercio di autovetture e di autoveicoli leggeri (incluse le agenzie di compravendita) 45.19.02 Intermediari del commercio di altri autoveicoli (incluse le agenzie di compravendita) 45.31.02 Intermediari del commercio di parti ed accessori di autoveicoli 45.40.12 Intermediari del commercio di motocicli e ciclomotori 45.40.22 Intermediari del commercio di parti ed accessori di motocicli e ciclomotori 46.12.01 Agenti e rappresentanti di carburanti, gpl, gas in bombole e simili; lubrificanti 46.12.02 Agenti e rappresentanti di combustibili solidi 46.12.03 Agenti e rappresentanti di minerali, metalli e prodotti semilavorati (esclusi i metalli preziosi) 46.12.04 Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'industria 46.12.05 Agenti e rappresentanti di</p>

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

prodotti chimici per l'agricoltura (inclusi i fertilizzanti) 46.12.06 Procacciatori d'affari di combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici 46.12.07 Mediatori in combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici 46.13.01 Agenti e rappresentanti di legname, semilavorati in legno e legno artificiale 46.13.02 Agenti e rappresentanti di materiale da costruzione (inclusi gli infissi e gli articoli igienico-sanitari); vetro piano 46.13.03 Agenti e rappresentanti di apparecchi idraulico-sanitari, apparecchi ed accessori per riscaldamento e condizionamento e altri prodotti simili (esclusi i condizionatori per uso domestico) 46.13.04 Procacciatori d'affari di legname e materiali da costruzione 46.13.05 Mediatori in legname e materiali da costruzione 46.18.11 Agenti e rappresentanti di carta e cartone (esclusi gli imballaggi; articoli di cartoleria e cancelleria) 46.18.12 Agenti e rappresentanti di libri e altre pubblicazioni (inclusi i relativi abbonamenti) 46.18.13 Procacciatori d'affari di prodotti di carta, cancelleria, libri 46.18.14 Mediatori in prodotti di carta, cancelleria, libri 46.18.21 Agenti e rappresentanti di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico 46.18.22 Agenti e rappresentanti di apparecchi elettrodomestici 46.18.23 Procacciatori d'affari di prodotti di elettronica 46.18.24 Mediatori in prodotti di elettronica 46.18.31 Agenti e rappresentanti di prodotti farmaceutici; prodotti di erboristeria per uso medico 46.18.32 Agenti e rappresentanti di prodotti sanitari ed apparecchi medicali, chirurgici e ortopedici 46.18.33 Agenti e rappresentanti di prodotti di profumeria e di cosmetica (inclusi articoli per parrucchieri); prodotti di erboristeria per uso cosmetico 46.18.34 Procacciatori d'affari di prodotti farmaceutici e di cosmetici 46.18.35 Mediatori in prodotti farmaceutici e cosmetici 46.18.91 Agenti e rappresentanti di attrezzature sportive; biciclette 46.18.92 Agenti e rappresentanti di orologi, oggetti e metalli preziosi 46.18.93 Agenti e rappresentanti di articoli fotografici, ottici e prodotti simili; strumenti scientifici e per laboratori di analisi 46.18.94 Agenti e rappresentanti di saponi, detersivi, candele e prodotti simili 46.18.95 Agenti e rappresentanti di giocattoli 46.18.96 Agenti e rappresentanti di chincaglieria e bigiotteria 46.18.97 Agenti e rappresentanti di altri prodotti non alimentari nca (inclusi gli imballaggi e gli articoli antinfortunistici, antincendio e pubblicitari) 46.18.98 Procacciatori d'affari di attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca 46.18.99 Mediatori in attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca 46.19.01 Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno 46.19.02 Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno 46.19.03 Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno 46.14.01 Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature ed impianti per



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

	<p>l'industria ed il commercio; materiale e apparecchi elettrici ed elettronici per uso non domestico 46.14.02 Agenti e rappresentanti di macchine per costruzioni edili e stradali 46.14.03 Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per ufficio 46.14.04 Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per uso agricolo (inclusi i trattori) 46.14.05 Agenti e rappresentanti di navi, aeromobili e altri veicoli (esclusi autoveicoli, motocicli, ciclomotori e biciclette) 46.14.06 Procacciatori d'affari di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer 46.14.07 Mediatori in macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer 68.10.00 Compravendita di beni immobili effettuata su beni propri 68.20.01 Locazione immobiliare di beni propri 68.20.02 Affitto di aziende 46.15.01 Agenti e rappresentanti di mobili in legno, metallo e materie plastiche 46.15.02 Agenti e rappresentanti di articoli di ferramenta e di bricolage 46.15.03 Agenti e rappresentanti di articoli casalinghi, porcellane, articoli in vetro eccetera 46.15.04 Agenti e rappresentanti di vernici, carte da parati, stucchi e cornici decorativi 46.15.05 Agenti e rappresentanti di mobili e oggetti di arredamento per la casa in canna, vimini, giunco, sughero, paglia; scope, spazzole, cesti e simili 46.15.06 Procacciatori d'affari di mobili, articoli per la casa e ferramenta 46.15.07 Mediatori in mobili, articoli per la casa e ferramenta 46.16.01 Agenti e rappresentanti di vestiario ed accessori di abbigliamento 46.16.02 Agenti e rappresentanti di pellicce 46.16.03 Agenti e rappresentanti di tessuti per abbigliamento ed arredamento (incluse merceria e passamaneria) 46.14.04 Agenti e rappresentanti di camicie, biancheria e maglieria intima 46.16.05 Agenti e rappresentanti di calzature ed accessori 46.16.06 Agenti e rappresentanti di pelletteria, valige ed articoli da viaggio 46.16.07 Agenti e rappresentanti di articoli tessili per la casa, tappeti, stuoie e materassi 46.16.08 Procacciatori d'affari di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle 46.16.09 Mediatori in prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle 82.99.20 Agenzie di distribuzione di libri, giornali e riviste</p>
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>Il Tecnico delle vendite è in grado di realizzare piani di azione/vendita orientati ad obiettivi di risultato e standard di performance, nonché di gestire e concludere trattative commerciali conformi sia alle condizioni strategiche che alla massima soddisfazione e conseguente fidelizzazione del cliente.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Rappresentazione potenziale di zona	
Risultato atteso Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto consumatori finali, ecc. • cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, ecc. • valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici ed analitici • rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze/bisogni emergenti, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto • modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente • lingua inglese tecnica

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Rappresentazione potenziale di zona. Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità.	Le operazioni di rappresentazione del potenziale di zona.	indagine di massima sul mercato di riferimento: sistema di domanda/offerta; ricerca nuovi clienti; raccolta e trasmissione di informazioni analitiche; redazione di report previsione vendite in base allo storico del cliente.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Pianificazione di azioni di vendita	
Risultato atteso Piani di azione/vendita orientati al risultato e allo sviluppo del portafoglio clienti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • riconoscere le diverse tipologie commerciali dei clienti facenti parte del portafoglio assegnato: consumatore finale, dettagliante, grossista, ecc. • rilevare i feedback in termini di prodotto/servizio provenienti dalla clientela, traducendoli in soluzioni tecniche e funzionali • individuare le priorità d'intervento in vista delle opportunità di profitto maggiori e delle percorrenze in termini di prossimità geografica • definire la struttura dei piani di lavoro in funzione di: tipologia di clientela, obiettivi di fatturato, necessità di assortimento, esigenze promozionali, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi di marketing operativo: attività promozionali e pubblicitarie, ecc. • tutela previdenziale ed assistenziale degli agenti e rappresentanti di commercio

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione di azioni di vendita. Piani di azione/vendita orientati al risultato e allo sviluppo del portafoglio clienti.	Le operazioni di pianificazione delle azioni di vendita.	articolazione dei contatti propri del portafoglio clienti; programmazione delle visite da effettuare; programmazione interventi di assistenza cliente: livello di assortimenti, controllo e sostituzione prodotti in scadenza, aggiornamento prezzi, ecc..

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione della trattativa commerciale	
Risultato atteso trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • interpretare esigenze/preferenze del cliente interlocutore, identificando tattiche di persuasione idonee al conseguimento degli obiettivi di vendita • scegliere azioni promozionali, politiche di sconti, omaggi, per addivenire al reciproco risultato di vendita ottimale • individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desideri della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati • scegliere e adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso 	<ul style="list-style-type: none"> • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente • caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati • tecniche di esposizione del prodotto (display) e di organizzazione della superficie di vendita (layout) • principi di contrattualistica di agente e rappresentante di commercio • principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni • tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione della trattativa commerciale. trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente.	Le operazioni di gestione della trattativa commerciale.	Presentazione del prodotto/servizio; elaborazione dell'offerta commerciale ed acquisizione dell'ordine; articolazione delle modalità dimostrativo-espositive del prodotto; fidelizzazione cliente.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Trattamento dati e proiezioni di vendita	
Risultato atteso Informazioni su dati vendita esplicitate in funzione delle diverse esigenze di monitoraggio/ previsione emerse	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • tradurre rilevazioni ed elaborazioni dei dati di vendita in piani di revisione della programmazione e di previsione degli andamenti commerciali • comprendere l'andamento delle vendite del mercato di riferimento interpretando: diagrammi dei flussi di vendita, proiezioni statistiche, ecc. • individuare gli elementi significativi delle attività di vendita da trasmettere in funzione delle esigenze conoscitivo-comparative emerse • interpretare gli indicatori inerenti dati e proiezioni di vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • modulistica aziendale e software applicativi in uso per la predisposizione dei documenti amministrativi e di reporting • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi di diritto commerciale e legislazione tributaria • principali riferimenti legislativi e normativi dell'attività di agente e rappresentante di commercio

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Trattamento dati e proiezioni di vendita. Informazioni su dati vendita esplicitate in funzione delle diverse esigenze di monitoraggio/previsione emerse.	Le operazioni di trattamento di dati e proiezioni di vendita.	Compilazione modulistica su dati vendita: inventari sui volumi di vendita, modelli e tabelle sui fatturati, ecc.; predisposizione report periodici sull'andamento delle attività di vendita: incrementi, scostamenti, ecc..