

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 18.207.667: 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	Venditore energie rinnovabili
Referenziazioni	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 Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali 5.1.2.6.0 Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.78.99 Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Questa figura ha la responsabilità della vendita sia sul canale diretto, ossia ad aziende che realizzano e installano impianti fotovoltaici, che sul canale indiretto, ossia a distributori e grossisti. Possiamo distinguere due tipologie: - il venditore che ha sviluppato la sua professionalità nel settore fotovoltaico; tale profilo è in grado di promuovere la qualità del prodotto, sia sui distributori di materiale elettrico che sugli studi di progettazione/architettura. - il profilo sales che ha, invece, specifiche conoscenze del prodotto fotovoltaico. In questo caso il valore aggiunto risiede nella conoscenza degli interlocutori e di conseguenza nella possibilità di fare sinergia di prodotti.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti	
Risultato atteso Preventivi redatti in maniera corretta	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • categorie merceologiche • principi di Customer Satisfaction • procedura di gestione delle merci • sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci 	<ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di verifica giacenze in magazzino • applicare procedure di gestione degli ordini • applicare procedure per l'approvvigionamento • applicare tecniche di definizione sconti • applicare tecniche di stesura preventivi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti . Preventivi redatti in maniera corretta.	Le operazioni di configurazione dei preventivi e degli ordini.	Preventivi, ordini, documenti predisposti secondo le idonee modalità e utilizzando un'adeguata modulistica e strumentazione informatica.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale	
Risultato atteso	
Merci ricevute e predisposte correttamente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • categorie merceologiche • procedura di gestione delle merci • sistemi di prezzatura dei prodotti • tecniche di approvvigionamento prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo • applicare modalità di registrazione entrata/uscita merci • applicare tecniche di movimentazione merci • applicare tecniche di stoccaggio merci • utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro • utilizzare macchinari per carico/scarico merci • utilizzare software gestione magazzino • utilizzare strumenti di codificazione merci

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale. Merci ricevute e predisposte correttamente.	Le operazioni di ricevimento delle merci.	Corretto utilizzo di strumenti di organizzazione, stoccaggio e movimentazione del prodotto in entrata in relazione alla potenzialità di vendita dello stesso; corretta applicazione delle procedure e delle attività previste per il controllo anche formale della documentazione accompagnatoria di merci in entrata, utilizzando le procedure, gli strumenti previsti dal contesto operativo; corretta applicazione delle procedure di controllo periodico della qualità del prodotto (casuale e procedurale) in relazione agli standard qualitativi.

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

COMPETENZA N. 3 - Titolo Effettuare la vendita al cliente	
Risultato atteso Essere in grado di gestire la vendita	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">• elementi di customer care• gamma di prodotti/servizi in vendita• nozioni di qualità del servizio• sistemi di prezzatura dei prodotti• tecniche promozionali	<ul style="list-style-type: none">• applicare modalità di controllo antifurto• applicare procedure di gestione reclami• applicare procedure di segnalazione di non conformità merci• applicare tecniche di confezionamento merce• applicare tecniche di dosatura merce• applicare tecniche di gestione cassa• applicare tecniche di interazione col cliente• applicare tecniche di presentazione prodotti• applicare tecniche di vendita



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la vendita al cliente . Essere in grado di gestire la vendita.	Le procedure di tecnica di vendita e gestione del cliente.	Corretta applicazione delle tecniche di vendita: accoglienza e interazione con il cliente per fare fronte alle sue esigenze. Corretta applicazione delle procedure per la gestione dei reclami; adeguate indicazioni tecniche, funzionali, estetiche sul prodotto fornite correttamente al cliente; corretta esecuzione delle operazioni di utilizzo della cassa e di chiusura cassa a fine esercizio; merce adeguatamente confezionata della secondo standard aziendali e mediante l'applicazione tecniche efficaci di presentazione del prodotto; adeguata segnalazione delle situazioni di non conformità rispetto alle procedure di controllo e di prevenzione dei furti.