REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore del punto vendita**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.03 - Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.12.01.06 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.12.01.11 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
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 Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Descrizione sintetica della qualificazione	L’Operatore del punto vendita è in grado di assistere, informare e orientare il cliente per persuaderlo all'acquisto del prodotto, di allestire e rifornire gli spazi espositivi interni ed esterni al punto vendita, di controllare qualita' e quantita' delle merci/prodotti in vendita, di curare l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita dei prodotti e di preparare e confezionare il prodotto secondo le richieste del cliente; si occupa, inoltre, di gestire eventuali lamentele, reclami o richieste post-acquisto.
Referenziazione ATECO 2007	G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli G.47.11.50 - Commercio al dettaglio di prodotti surgelati G.47.21.01 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca G.47.21.02 - Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata G.47.22.00 - Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne G.47.23.00 - Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi G.47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane G.47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolciumi, confetteria G.47.25.00 - Commercio al dettaglio di bevande G.47.26.00 - Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie) G.47.29.10 - Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari G.47.29.20 - Commercio al dettaglio di caffè torrefatto G.47.29.30 - Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici G.47.29.90 - Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca G.47.30.00 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione G.47.51.10 - Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa G.47.51.20 - Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria G.47.52.10 - Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico G.47.52.20 - Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari G.47.52.30 - Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle G.47.52.40 - Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio G.47.53.11 - Commercio al dettaglio di tende e tendine G.47.53.12 - Commercio al dettaglio di tappeti G.47.53.20 - Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum) G.47.54.00 - Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati G.47.59.10 - Commercio al dettaglio di mobili per la casa G.47.59.20 - Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame

G.47.59.30 - Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
G.47.59.40 - Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
G.47.59.50 - Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
G.47.59.91 - Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
G.47.59.99 - Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
G.47.62.10 - Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
G.47.62.20 - Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
G.47.64.10 - Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
G.47.65.00 - Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
G.47.71.10 - Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
G.47.71.20 - Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
G.47.71.30 - Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
G.47.71.40 - Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
G.47.71.50 - Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
G.47.73.10 - Farmacie
G.47.73.20 - Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
G.47.74.00 - Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
G.47.75.10 - Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
G.47.75.20 - Erboristerie
G.47.76.10 - Commercio al dettaglio di fiori e piante
G.47.76.20 - Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
G.47.77.00 - Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
G.47.78.10 - Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
G.47.78.20 - Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
G.47.78.31 - Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
G.47.78.32 - Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
G.47.78.33 - Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
G.47.78.34 - Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
G.47.78.35 - Commercio al dettaglio di bomboniere
G.47.78.36 - Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
G.47.78.40 - Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
G.47.78.60 - Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
G.47.78.91 - Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
G.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)
G.47.78.93 - Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
G.47.78.94 - Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
G.47.78.99 - Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
G.47.79.10 - Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
G.47.79.20 - Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
G.47.79.30 - Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
G.47.81.01 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli
G.47.81.02 - Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici
G.47.81.03 - Commercio al dettaglio ambulante di carne
G.47.81.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
G.47.82.01 - Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento
G.47.82.02 - Commercio al dettaglio ambulante di calzature e pelletterie
G.47.89.01 - Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti
G.47.89.02 - Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio
G.47.89.03 - Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso
G.47.89.04 - Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria
G.47.89.05 - Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e

	stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico G.47.89.09 - Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Stoccaggio e approntamento merci (2696)
2. Allestimento, rifornimento e riordino delle merci (2697)
3. Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non (2698)
4. Incasso e registrazione delle vendite (2699)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Stoccaggio e approntamento merci**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di stoccaggio e a approntamento merci.
Indicatori	Ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito; inventariato delle scorte; preparazione delle merci.
Abilità	1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature 2. Utilizzare la modulistica per la registrazione dei colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati 3. Individuare gli spazi assegnati in area deposito 4. Riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.) 5. Applicare le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualita' e la quantita 6. Monitorare le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte 7. Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione dei prodotti in area vendita
Conoscenze	1. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature 2. Tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti 3. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 4. Documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino 5. Principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc. 6. Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite 7. Tecniche di verifica dell'integrità del prodotto e della scadenza delle merci esposte
Referenziazione ISTAT CP2011	4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate 5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Allestimento, rifornimento e riordino delle merci**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	merce esposta secondo i criteri espositivi definiti
Oggetto di osservazione	le operazioni di allestimento, rifornimento e riordino delle merci
Indicatori	disposizione della merce sugli scaffali e dei prodotti a banco; verifica e controllo delle merci esposte: scadenze, parti identificative, ecc..
Abilità	1. Applicare i criteri espositivi per la collocazione della merce sugli scaffali ed i prodotti al banco 2. Individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock 3. Valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi 4. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 5. Applicare tecniche di preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)
Conoscenze	1. Tecniche di esposizione della merce/prodotto 2. Principi per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali 3. Tecniche di confezionamento della merce 4. Tecniche di pulizia e riordino 5. Procedure e tecniche di preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	cliente efficacemente assistito durante le attività di vendita e post vendita
Oggetto di osservazione	le operazioni di assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non
Indicatori	erogazione di informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc.); promozione dei prodotti; efficace comunicazione nella presentazione del prodotto
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Rilevare il grado di soddisfazione del cliente 3. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente 4. Comprendere e interpretare le esigenze del cliente 5. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 6. Illustrare i servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, finanziamenti, consegne, ecc.) 7. Sorvegliare gli spazi espositivi, monitorando i comportamenti della clientela ed adottando le procedure previste per la prevenzione dei furti 8. Consegnare la merce ai clienti nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione dei prodotti alimentari 9. Assistere il cliente illustrando caratteristiche, prezzi e condizioni di acquisto del prodotto in vendita
Conoscenze	1. Normativa in materia di tutela dei consumatori 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 4. Tecniche e psicologie di vendita 5. Tecniche di vendita assistita ed attiva 6. Elementi di customer satisfaction 7. Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 8. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 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 5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Incasso e registrazione delle vendite**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Incasso effettuato e registrazione del pagamento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di incasso e registrazione delle vendite.
Indicatori	Registrazione delle merci in uscita; riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc.; invio di valori alla cassa centrale.
Abilità	1. Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento 2. Individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi 3. Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi cassa 4. Valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi 5. Utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa 6. Attivare le procedure di apertura e chiusura della cassa
Conoscenze	1. Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa 2. Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, pos, ecc 3. Nozioni di amministrazione e contabilità 4. Modalita' di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	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 5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali