

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico delle vendite
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Processo	Intermediazione commerciale e immobiliare
Sequenza di processo	Intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Descrizione sintetica della qualificazione	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.
Referenziazione ATECO 2007	G.45.11.02 - Intermediari del commercio di autovetture e di autoveicoli leggeri (incluse le agenzie di compravendita) G.45.19.02 - Intermediari del commercio di altri autoveicoli (incluse le agenzie di compravendita) G.45.31.02 - Intermediari del commercio di parti ed accessori di autoveicoli G.45.40.12 - Intermediari del commercio di motocicli e ciclomotori G.45.40.22 - Intermediari del commercio di parti ed accessori di motocicli e ciclomotori G.46.12.01 - Agenti e rappresentanti di carburanti, gpl, gas in bombole e simili; lubrificanti G.46.12.02 - Agenti e rappresentanti di combustibili solidi G.46.12.03 - Agenti e rappresentanti di minerali, metalli e prodotti semilavorati G.46.12.04 - Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'industria G.46.12.05 - Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'agricoltura (inclusi i fertilizzanti) G.46.12.06 - Procacciatori d'affari di combustibili, minerali, metalli e prodotti chimici G.46.12.07 - Mediatori in combustibili, minerali, metalli e prodotti chimici G.46.13.01 - Agenti e rappresentanti di legname, semilavorati in legno e legno artificiale G.46.13.02 - Agenti e rappresentanti di materiale da costruzione (inclusi gli infissi e gli articoli igienico-sanitari); vetro piano G.46.13.03 - Agenti e rappresentanti di apparecchi ed accessori per riscaldamento e condizionamento e altri prodotti simili G.46.13.04 - Procacciatori d'affari di legname e materiali da costruzione G.46.13.05 - Mediatori in legname e materiali da costruzione G.46.14.01 - Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature ed impianti per l'industria ed il commercio; materiale e apparecchi elettrici ed elettronici per uso non domestico G.46.14.02 - Agenti e rappresentanti di macchine per costruzioni edili e stradali G.46.14.03 - Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature per ufficio, attrezzature per le telecomunicazioni, computer e loro periferiche G.46.14.04 - Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per uso agricolo (inclusi i trattori) G.46.14.05 - Agenti e rappresentanti di navi, aeromobili e altri veicoli (esclusi autoveicoli, motocicli, ciclomotori e biciclette) G.46.14.06 - Procacciatori d'affari di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio, attrezzature per le telecomunicazioni, computer e loro periferiche G.46.14.07 - Mediatori in macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio, attrezzature per le telecomunicazioni, computer e loro periferiche G.46.15.01 - Agenti e rappresentanti di mobili in legno, metallo e materie plastiche G.46.15.02 - Agenti e rappresentanti di articoli di ferramenta e di bricolage G.46.15.03 - Agenti e rappresentanti di articoli casalinghi, porcellane, articoli in vetro eccetera G.46.15.04 - Agenti e rappresentanti di vernici, carte da parati, stucchi e cornici decorativi G.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

G.46.15.06 - Procacciatori d'affari di mobili, articoli per la casa e ferramenta
 G.46.15.07 - Mediatori in mobili, articoli per la casa e ferramenta
 G.46.16.01 - Agenti e rappresentanti di vestiario ed accessori di abbigliamento
 G.46.16.02 - Agenti e rappresentanti di pellicce
 G.46.16.03 - Agenti e rappresentanti di tessuti per abbigliamento ed arredamento (incluse merceria e passamaneria)
 G.46.16.05 - Agenti e rappresentanti di calzature ed accessori
 G.46.16.06 - Agenti e rappresentanti di pelletteria, valige ed articoli da viaggio
 G.46.16.07 - Agenti e rappresentanti di articoli tessili per la casa, tappeti, stuoie e materassi
 G.46.16.08 - Procacciatori d'affari di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
 G.46.16.09 - Mediatori in prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
 G.46.17.01 - Agenti e rappresentanti di prodotti ortofrutticoli freschi, congelati e surgelati
 G.46.17.02 - Agenti e rappresentanti di carni fresche, congelate, surgelate, conservate e secche; salumi
 G.46.17.03 - Agenti e rappresentanti di latte, burro e formaggi
 G.46.17.04 - Agenti e rappresentanti di oli e grassi alimentari: olio d'oliva e di semi, margarina ed altri prodotti simili
 G.46.17.05 - Agenti e rappresentanti di bevande e prodotti simili
 G.46.17.06 - Agenti e rappresentanti di prodotti ittici freschi, congelati, surgelati e conservati e secchi
 G.46.17.07 - Agenti e rappresentanti di altri prodotti alimentari (incluse le uova e gli alimenti per gli animali domestici); tabacco
 G.46.17.08 - Procacciatori d'affari di prodotti alimentari, bevande e tabacco
 G.46.17.09 - Mediatori in prodotti alimentari, bevande e tabacco
 G.46.18.11 - Agenti e rappresentanti di carta e cartone (esclusi gli imballaggi); articoli di cartoleria e cancelleria
 G.46.18.12 - Agenti e rappresentanti di libri e altre pubblicazioni (incluso i relativi abbonamenti)
 G.46.18.13 - Procacciatori d'affari di prodotti di carta, cancelleria, libri
 G.46.18.14 - Mediatori in prodotti di carta, cancelleria, libri
 G.46.18.21 - Agenti e rappresentanti di elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico
 G.46.18.22 - Agenti e rappresentanti di apparecchi elettrodomestici
 G.46.18.23 - Procacciatori d'affari di elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico, elettrodomestici
 G.46.18.24 - Mediatori in elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico, elettrodomestici
 G.46.18.31 - Agenti e rappresentanti di prodotti farmaceutici; prodotti di erboristeria per uso medico
 G.46.18.32 - Agenti e rappresentanti di prodotti sanitari ed apparecchi medicali, chirurgici e ortopedici; apparecchi per centri di estetica
 G.46.18.33 - Agenti e rappresentanti di prodotti di profumeria e di cosmetica (inclusi articoli per parrucchieri); prodotti di erboristeria per uso cosmetico
 G.46.18.34 - Procacciatori d'affari di prodotti farmaceutici e di cosmetici
 G.46.18.35 - Mediatori in prodotti farmaceutici e cosmetici
 G.46.18.91 - Agenti e rappresentanti di attrezzature sportive; biciclette
 G.46.18.92 - Agenti e rappresentanti di orologi, oggetti e semilavorati per gioielleria eoreficeria
 G.46.18.93 - Agenti e rappresentanti di articoli fotografici, ottici e prodotti simili; strumenti scientifici e per laboratori di analisi
 G.46.18.94 - Agenti e rappresentanti di saponi, detersivi, candele e prodotti simili
 G.46.18.95 - Agenti e rappresentanti di giocattoli
 G.46.18.96 - Agenti e rappresentanti di chincaglieria e bigiotteria
 G.46.18.97 - Agenti e rappresentanti di altri prodotti non alimentari nca (inclusi gli imballaggi e gli articoli antinfortunistici, antincendio e pubblicitari)
 G.46.18.98 - Procacciatori d'affari di attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
 G.46.18.99 - Mediatori in attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
 G.46.19.01 - Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
 G.46.19.02 - Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
 G.46.19.03 - Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno
 L.68.10.00 - Compravendita di beni immobili effettuata su beni propri

	L.68.20.01 - Locazione immobiliare di beni propri o in leasing (affitto) N.82.99.20 - Agenzie di distribuzione di libri, giornali e riviste
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Analisi di mercato e del potenziale di zona (2671) 2. Pianificazione di azioni di vendita (2672) 3. Gestione della trattativa commerciale (2673) 4. Trattamento dati e proiezioni di vendita (2674)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Analisi di mercato e del potenziale di zona
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità.
Descrizione breve	
Abilità	1. Interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto consumatori finali, ecc. 2. Cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, ecc. 3. Valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici ed analitici 4. Rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze/bisogni emergenti, ecc.
Conoscenze	1. Lingua inglese tecnica 2. Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto 3. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 4. metodi e tecniche di analisi del mercato
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Pianificazione di azioni di vendita
Livello EQF	
Descrizione della performance da osservare	Piani di azione/vendita orientati al risultato e allo sviluppo del portafoglio clienti.
Descrizione breve	
Abilità	1. Riconoscere le diverse tipologie commerciali dei clienti facenti parte del portafoglio assegnato: consumatore finale, dettagliante, grossista, ecc. 2. Rilevare i feedback in termini di prodotto/servizio provenienti dalla clientela, traducendoli in soluzioni tecniche e funzionali 3. Individuare le priorità d'intervento in vista delle opportunità di profitto maggiori e delle percorrenze in termini di prossimità geografica 4. Definire la struttura dei piani di lavoro in funzione di: tipologia di clientela, obiettivi di fatturato, necessità di assortimento, esigenze promozionali, ecc.
Conoscenze	1. Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) 2. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza 3. Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro 4. Principi di marketing operativo: attività promozionali e pubblicitarie, ecc. 5. Tutela previdenziale ed assistenziale degli agenti e rappresentanti di commercio
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Gestione della trattativa commerciale
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Scegliere e adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace in tutto il processo di conduzione della trattativa 3. Interpretare esigenze/preferenze del cliente, identificando modalità di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 4. Formulare soluzioni innovative che rispondano alle esigenze delle parti coinvolte nella trattativa
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Elementi di merceologia 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Tecniche di negoziazione, trattativa commerciale e problem solving 6. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 7. Disciplina legislativa e contrattuale dell'attività di agente e rappresentante di commercio e etica professionale 8. Nozioni di diritto civile e commerciale: i contratti di compravendita 9. Nozioni di diritto tributario relativo alle transazioni commerciali 10. Modalità di gestione portfolio clienti 11. Contratto e rapporto di agenzia: caratteristiche e modalità di intervento
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	Trattamento dati e proiezioni di vendita
Livello EQF	
Descrizione della performance da osservare	Informazioni su dati vendita esplicitate in funzione delle diverse esigenze di monitoraggio/previsione emerse.
Descrizione breve	
Abilità	1. Comprendere l'andamento costi/vendite del mercato di riferimento interpretando: diagrammi dei flussi di vendita, proiezioni statistiche, tabelle dei costi, ecc. 2. Tradurre rilevazioni ed elaborazioni dei dati di vendita in piani di revisione della programmazione e di previsione degli andamenti commerciali 3. Individuare gli elementi significativi delle attività di vendita da trasmettere in funzione delle esigenze conoscitivo-comparative emerse 4. Interpretare gli indicatori inerenti dati e proiezioni di vendita
Conoscenze	1. Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) 2. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza 3. Modulistica aziendale e software applicativi in uso per la predisposizione dei documenti amministrativi e di reporting 4. Principi di diritto commerciale e legislazione tributaria 5. Principali riferimenti legislativi e normativi dell'attività di agente e rappresentante di commercio
Risultati attesi	
Attività	