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 similari 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 similari
G.46.17.05 - Agenti e rappresentanti di bevande e prodotti similari
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 e oreficeria
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
Risultato formativo atteso	Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di rappresentazione del potenziale di zona.
Indicatori	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.
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
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Pianificazione di azioni di vendita**
Livello EQF	
Risultato formativo atteso	Piani di azione/vendita orientati al risultato e allo sviluppo del portafoglio clienti.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione delle azioni di vendita.
Indicatori	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, aggiorn
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
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della trattativa commerciale**
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della trattativa commerciale.
Indicatori	Presentazione del prodotto/servizio; elaborazione dell'offerta commerciale ed acquisizione dell'ordine; articolazione delle modalità dimostrativoespositive delprodotto; fidelizzazione cliente.
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
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Trattamento dati e proiezioni di vendita**
Livello EQF	
Risultato formativo atteso	Informazioni su dati vendita esplicitate in funzione delle diverse esigenze di monitoraggio/ previsione emerse.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di trattamento di dati e proiezioni di vendita.
Indicatori	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..
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
Referenziazione ISTAT CP2011	