REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

ABILITAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione abilitazione	**Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.**
Livello EQF	4
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 dell'abilitazione	Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Referenziazione ATECO 2007	
Referenziazione ISTAT CP2011	

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Analisi di mercato e del potenziale di zona (2671)
2. Gestione della trattativa commerciale (2673)
3. Conclusione economica della transazione commerciale (3187)

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	5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
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.3	
Denominazione unità di competenza	**Conclusione economica della transazione commerciale**
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Transazione commerciale correttamente eseguita sotto il profilo economico
Oggetto di osservazione	Le operazioni di conclusione economica della transazione commerciale
Indicatori	Corretta esecuzione delle procedure di incasso/pagamento; efficace gestione delle pratiche di richiesta di finanziamento
Abilità	1. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico 2. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.) 3. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento 4. Applicare le procedure previste per la consegna della documentazione relativa all'incasso/pagamento realizzato 5. Applicare le procedure previste per la riscossione dei pagamenti 6. Gestire le richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari
Conoscenze	1. Tipologie e procedure di finanziamento 2. Modalita' di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) 3. Nozioni di diritto civile e commerciale: i contratti di compravendita 4. Nozioni di diritto tributario relativo alle transazioni commerciali 5. Adempimenti fiscali relativi all'intermediazione commerciale 6. Elementi di contabilita'
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.4.2.0 - Agenti di commercio 3.3.4.6.0 - Rappresentanti di commercio