REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico commerciale energie rinnovabili**
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.01 - Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.12.01.08 - Gestione del punto vendita 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 Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci
Descrizione sintetica della qualificazione	La figura professionale individuata è un tecnico-commerciale con una specifica conoscenza del mercato e del territorio su cui opera. Il commerciale energie rinnovabili si occupa di sviluppo del business e di gestione della relazione con i clienti. Nell'ambito dello sviluppo del business il commerciale energie rinnovabili ha la responsabilità dell'individuazione di siti/clienti per la realizzazione dei progetti e l'ottenimento di tutte le autorizzazioni relative. Nell'ambito del customer relationship management si occupa di: analizzare i dati di vendita; studiare l'andamento di mercato e creare la reportistica; gestire gli ordini; assistere clienti e fornire servizi post vendita; infine, rilasciare la certificazione 9001:2008. Per tale figura dal 2009 al 2010 c'è stato un aumento delle richieste del 30%.
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.46.44.10 - Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria G.46.21.10 - Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi G.46.21.21 - Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo G.46.21.22 - Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina G.46.22.00 - Commercio all'ingrosso di fiori e piante G.46.23.00 - Commercio all'ingrosso di animali vivi G.46.24.10 - Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) G.46.24.20 - Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria G.46.31.10 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi G.46.31.20 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati G.46.32.10 - Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata G.46.32.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria G.46.33.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova G.46.33.20 - Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale G.46.34.10 - Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche G.46.34.20 - Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche G.46.35.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco G.46.36.00 - Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolciumi e prodotti da forno G.46.37.01 - Commercio all'ingrosso di caffè G.46.37.02 - Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie G.46.38.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi G.46.38.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi G.46.38.30 - Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti G.46.38.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari G.46.39.10 - Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati G.46.39.20 - Commercio all'ingrosso non specializzato di altri prodotti alimentari, bevande e tabacco

	G.46.41.10 - Commercio all'ingrosso di tessuti G.46.41.20 - Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria G.46.41.90 - Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili G.46.42.10 - Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori G.46.42.20 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia G.46.42.30 - Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili G.46.42.40 - Commercio all'ingrosso di calzature e accessori G.46.43.10 - Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video G.46.43.20 - Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti) G.46.43.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica G.46.44.20 - Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana G.46.44.30 - Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia G.46.44.40 - Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame G.46.45.00 - Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici G.46.46.10 - Commercio all'ingrosso di medicinali G.46.46.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico G.46.46.30 - Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici G.46.47.10 - Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale G.46.47.20 - Commercio all'ingrosso di tappeti G.46.47.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico G.46.48.00 - Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria G.46.49.10 - Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria G.46.49.20 - Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali G.46.49.30 - Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli G.46.49.40 - Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette) G.46.49.50 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale G.46.49.90 - Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca G.46.51.00 - Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software G.46.52.01 - Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici G.46.52.02 - Commercio all'ingrosso di nastri non registrati G.46.52.09 - Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici G.46.61.00 - Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori G.46.62.00 - Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili) G.46.63.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile G.46.64.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria G.46.65.00 - Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi G.46.66.00 - Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio G.46.69.11 - Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto G.46.69.19 - Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto G.46.69.20 - Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale G.46.69.30 - Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici G.46.69.91 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico G.46.69.92 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico G.46.69.93 - Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi G.46.69.94 - Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici G.46.69.99 - Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca G.46.71.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento G.46.72.10 - Commercio all'ingrosso di minerali metalliferi, di metalli ferrosi e prodotti semilavorati G.46.72.20 - Commercio all'ingrosso di metalli non ferrosi e prodotti semilavorati

	G.46.73.10 - Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale G.46.73.21 - Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum G.46.73.22 - Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari) G.46.73.23 - Commercio all'ingrosso di infissi G.46.73.29 - Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione G.46.73.30 - Commercio all'ingrosso di vetro piano G.46.73.40 - Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici G.46.74.10 - Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta) G.46.74.20 - Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento G.46.75.01 - Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura G.46.75.02 - Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria G.46.76.10 - Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate G.46.76.20 - Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati G.46.76.30 - Commercio all'ingrosso di imballaggi G.46.76.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi nca G.46.77.10 - Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici G.46.77.20 - Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera); sottoprodotti non metallici della lavorazione industriale (cascami) G.46.90.00 - Commercio all'ingrosso non specializzato G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari G.47.41.00 - Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati G.47.42.00 - Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati G.47.43.00 - Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati G.47.61.00 - Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati G.47.63.00 - Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati
Referenziazione ISTAT CP2011	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 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività (1658)
2. Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto (2679)
3. Rappresentazione impianto di produzione di energia da fonti rinnovabili (3435)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un'attività.
Indicatori	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla gestione di un'attività.
Abilità	1. Provvedere all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività 2. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 3. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 6. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 7. Adempiere agli obblighi tributari
Conoscenze	1. Adempimenti contabili 2. Adempimenti tributari 3. Nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale 4. Nozioni di base su prodotti e servizi assicurativi business 5. Nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro 6. Nozioni di base su prodotti e servizi bancari business 7. Contesti di esercizio della professione, configurazione e tendenze dei mercati di riferimento
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga 4.4.1.1.0 - Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto.
Indicatori	Corretta lettura delle esigenze del cliente; efficace comunicazione delle caratteristiche e delle condizioni di vendita delle merci/prodotti; efficace gestione dei servizi di assistenza post-vendita.
Abilità	1. Implementare procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a distanza, ecc.) 2. Identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente 3. Applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 5. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esporre i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento 6. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari 7. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti 8. Applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale 9. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto 10. Applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione 11. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami
Conoscenze	1. Normativa in materia di tutela dei consumatori 2. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Tecniche e psicologie di vendita 5. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 6. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 7. Tecniche di ascolto attivo 8. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti 9. Strategie di marketing 10. Elementi di pratica professionale 11. Procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento
Referenziazione ISTAT CP2011	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 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Rappresentazione impianto di produzione di energia da fonti rinnovabili**
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Processo e impianto di produzione di energia da fonti rinnovabili individuato in tutte le sue caratteristiche.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di individuazione e rappresentazione delle caratteristiche tecniche e funzionali di un impianto di produzione di energia da fonti rinnovabili.
Indicatori	Esame delle principali fonti energetiche rinnovabili; Studio disegni tecnici e specifiche progettuali.
Abilità	1. Identificare le principali fonti per la produzione di energia rinnovabile riconoscendone possibili destinazioni d'uso, vantaggi e limiti 2. Comprendere caratteristiche tecniche e funzionali dei principali impianti per la produzione di energia, elettrica e termica, da fonti rinnovabili (fotovoltaico, solare termico, geotermico, eolico, ibrido, ecc.) 3. Interpretare i disegni tecnici e le specifiche progettuali delle diverse tipologie di impianto utilizzando strumenti di analisi dei sistemi energetici 4. Riconoscere gli aspetti tecnici ed organizzativi caratterizzanti il processo di definizione realizzazione e manutenzione degli impianti
Conoscenze	1. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza 2. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) 3. Principali fonti per la produzione di energia rinnovabile 4. Tecnologia e caratteristiche tecniche dei principali impianti per la produzione, trasformazione e trasporto di energia da fonti rinnovabili 5. Tecniche di rappresentazione di disegni impiantistici 6. Tecniche e strumenti di disegno CAD
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.3.6.0 - Tecnici del risparmio energetico e delle energie rinnovabili 6.2.4.1.4 - Installatori e riparatori di apparati di produzione e conservazione dell'energia elettrica