REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore del punto vendita**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore del punto vendita**
Durata percorso Formativo	1 anni
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
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore del punto vendita
Descrizione 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
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	250
Durata minima di aula (ore)	175
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	175
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	100
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	75
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento

Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore del punto vendita"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	100
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	18 anni
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Stoccaggio e approntamento merci
2 - Allestimento, rifornimento e riordino delle merci
3 - Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non
4 - Incasso e registrazione delle vendite

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**250**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Stoccaggio e approntamento merci**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Stoccaggio e approntamento merci (2696)
Descrizione della performance da osservare	Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita.
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Allestimento, rifornimento e riordino delle merci**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Allestimento, rifornimento e riordino delle merci (2697)
Descrizione della performance da osservare	merce esposta secondo i criteri espositivi definiti
Descrizione breve	
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.)
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non (2698)
Descrizione della performance da osservare	cliente efficacemente assistito durante le attività di vendita e post vendita
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Incasso e registrazione delle vendite**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Incasso e registrazione delle vendite (2699)
Descrizione della performance da osservare	Incasso effettuato e registrazione del pagamento
Descrizione breve	
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.)
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	