

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Tecnico commerciale delle vendite</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
<b>Area di Attività</b>	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
<b>Processo</b>	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
<b>Sequenza di processo</b>	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il tecnico commerciale delle vendite presidia l'intero processo di distribuzione commerciale attraverso la pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di acquisto, conservazione e vendita al dettaglio o all'ingrosso di prodotti alimentari e non, coordinando le risorse in possesso al fine di realizzare gli obiettivi aziendali prefissati. Si occupa di ricercare e selezionare i fornitori, curare l'allestimento degli spazi e l'esposizione delle merci/prodotti, gestire gli aspetti amministrativi, organizzare e coordinare le attività promozionali, pianificare e realizzare i servizi di accoglienza e assistenza al cliente prima e dopo l'acquisto, applicare e supervisionare lo smaltimento dei rifiuti derivanti alle attività di gestione. Generalmente opera come lavoratore autonomo, quando è titolare dell'esercizio ma può operare anche con contratto di lavoro dipendente, qualora si occupi della gestione dell'attività senza possederla. Si relaziona con tutte le risorse impiegate nell'attività commerciale selezionandole e coordinandole.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	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, dolci 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.46.52.02 - 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.46.73.10 - 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 semilavorate  
 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.47.63.00 - Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati  
 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

Referenziazione ISTAT CP2011

3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

#### ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)
2. Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti (2646)
3. Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto (2679)
4. Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria (2701)
5. Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti (2702)
6. Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non (2704)
7. Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non (2705)
8. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio (2966)

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.
<b>Indicatori</b>	Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li><li>2. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li><li>3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori</li><li>4. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto</li><li>5. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi</li><li>2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti</li><li>3. Tecniche di comunicazione efficace</li><li>4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti</li><li>5. Tecniche di negoziazione</li><li>6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 3.3.3.2.0 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.
<b>Indicatori</b>	Efficace applicazione e supervisione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li><li>2. Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li><li>3. Applicare le modalità di registrazione delle operazioni di carico e scarico dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto</li><li>2. Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire</li><li>3. Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione</li><li>4. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso</li><li>5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi</li><li>5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati</li><li>5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali</li><li>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</li></ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto.
<b>Indicatori</b>	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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementare procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a distanza, ecc.)</li> <li>2. Identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente</li> <li>3. Applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna</li> <li>4. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni</li> <li>5. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'espone i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento</li> <li>6. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari</li> <li>7. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti</li> <li>8. Applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale</li> <li>9. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto</li> <li>10. Applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione</li> <li>11. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa in materia di tutela dei consumatori</li> <li>2. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction</li> <li>3. Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>4. Tecniche e psicologie di vendita</li> <li>5. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li> <li>6. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita</li> <li>7. Tecniche di ascolto attivo</li> <li>8. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti</li> <li>9. Strategie di marketing</li> <li>10. Elementi di pratica professionale</li> <li>11. Procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso</p> <p>5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi</p> <p>5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati</p> <p>5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali</p> <p>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria.
<b>Indicatori</b>	Analisi del fabbisogno informativo, individuazione ed implementazione di un'azione comunicativo/pubblicitaria.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizzare i principali strumenti informatici per la composizione di testi e la lavorazione delle immagini</li> <li>2. Organizzare e coordinare l'attività di distribuzione di materiale a carattere informativo/promozionale sia in formato cartaceo (volantini, brochure, ecc.) che elettronico (e-mail, social network, ecc.);</li> <li>3. Individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere</li> <li>4. Identificare il fabbisogno informativo e tradurlo in obiettivi dell'azione di comunicazione e pubblicità</li> <li>5. Applicare criteri di analisi e selezione dei mezzi di informazione e divulgazione ritenuti più idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di budgeting</li> <li>2. Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente</li> <li>3. Elementi di comunicazione efficace scritta e orale</li> <li>4. Principali strumenti informatici per lo scambio e la divulgazione delle informazioni</li> <li>5. Tecniche e strumenti informatici per l'elaborazione di immagini e testi</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso</li> <li>5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi</li> <li>5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati</li> <li>5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali</li> <li>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</li> </ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti.
<b>Indicatori</b>	Adeguata esposizione delle merci/prodotti; efficace allestimento delle vetrine interne ed esterne.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisionare la corretta esecuzione delle operazioni di allestimento ed esposizione della merce/prodotto</li><li>2. Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto sugli scaffali o su altre attrezzature espositive</li><li>3. Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne</li><li>4. Applicare le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci in esposizione</li><li>5. Utilizzare nel caso i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.)</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li><li>2. Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità</li><li>3. Tecniche di esposizione della merce/prodotto</li><li>4. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>5. Vetrinistica e visual merchandising</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso</li><li>5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi</li><li>5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati</li><li>5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali</li><li>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</li></ol>



**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non.
<b>Indicatori</b>	Adeguata pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità; corretta applicazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificare nelle singole fasi del processo di acquisto, conservazione e vendita le possibili criticità emergenti</li><li>2. Applicare i criteri di pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non</li><li>3. Adottare le modalità e le procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non</li><li>4. Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande</li><li>2. Conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande</li><li>3. Elementi di merceologia alimentare</li><li>4. Igiene e sicurezza alimentare</li><li>5. Metodi e tecniche di pianificazione</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso</li><li>5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi</li><li>5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati</li><li>5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali</li><li>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</li></ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non.
<b>Indicatori</b>	Adeguati interventi di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita; efficace monitoraggio dei processi di conservazione dei prodotti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisionare le operazioni di trattamento e conservazione delle merci nel rispetto delle norme igienico-sanitarie</li> <li>2. Identificare la disposizione più funzionale degli spazi di vendita in modo da facilitare al cliente la conoscenza e la selezione dei prodotti offerti</li> <li>3. Gestire la relazione con altri operatori al fine di costruire reti commerciali (centri commerciali naturali, reti di distribuzione, ecc.)</li> <li>4. Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente</li> <li>5. Supervisionare la corretta applicazione delle modalità e delle procedure di sicurezza, igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non</li> <li>6. Organizzare la disposizione più funzionale degli spazi adibiti al carico, scarico e stoccaggio delle merci nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore</li> <li>7. Applicare tecniche di comunicazione efficace con la struttura organizzativa</li> <li>8. Applicare modalità di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene specifiche di settore</li> <li>9. Applicare criteri di organizzazione efficace-efficiente di lavoro</li> <li>10. Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di merceologia alimentare</li> <li>2. Igiene e sicurezza alimentare</li> <li>3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>4. Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità</li> <li>5. Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>6. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li> <li>7. Metodi e tecniche di pianificazione</li> <li>8. Normativa in materia commerciale</li> <li>9. Tecniche di organizzazione efficace</li> <li>10. Marketing dell'impresa commerciale</li> <li>11. Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non</li> <li>12. Procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci</li> <li>13. Processi e servizi della distribuzione commerciale</li> <li>14. Struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)</li> <li>15. Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande conservazione, distribuzione, manipolazione</li> <li>16. Legislazione commerciale relativa al settore merceologico alimentare</li> <li>17. Normativa in materia di commercializzazione di prodotti ortofrutticoli</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso</p> <p>5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi</p> <p>5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati</p> <p>5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali</p> <p>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni per la cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle tecniche organizzative e amministrative per la gestione di un esercizio
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supportare l'organizzazione nella gestione degli strumenti informatici utilizzati nella realizzazione del servizio</li> <li>2. Supportare l'organizzazione nell'espletamento degli adempimenti contabili inerenti la realizzazione del servizio</li> <li>3. Identificare gli aspetti normativi che disciplinano il settore e la professione</li> <li>4. Individuare le caratteristiche e i ruoli delle risorse umane presenti nell'organizzazione</li> <li>5. Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base</li> <li>6. Monitorare l'andamento dell'attività aziendale</li> <li>7. Gestire la cassa</li> <li>8. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori</li> <li>9. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici</li> <li>10. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari</li> <li>11. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro</li> <li>12. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività</li> <li>13. Espletare gli adempimenti contabili prescritti</li> <li>14. Adempiere agli obblighi tributari</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di diritto commerciale</li> <li>2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>4. Elementi di informatica</li> <li>5. Elementi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>6. Normativa di settore</li> <li>7. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy</li> <li>8. Prodotti e servizi assicurativi business</li> <li>9. Prodotti e servizi bancari business</li> <li>10. Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio</li> <li>11. Nozioni di diritto</li> <li>12. Nozioni di diritto del lavoro</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.3.1.2.1 - Contabili</li> <li>3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria</li> <li>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti</li> <li>4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali</li> <li>4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale</li> <li>4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti</li> <li>4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità</li> <li>4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga</li> <li>4.3.2.3.0 - Addetti alle operazioni finanziarie per conto dell'impresa o dell'organizzazione</li> <li>4.4.1.1.0 - Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate</li> </ol>