REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Capo reparto della grande distribuzione**
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.05 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Descrizione sintetica della qualificazione	Il capo reparto della grande distribuzione si occupa del coordinamento e della supervisione delle attività e delle risorse del reparto di cui è responsabile organizzando la disposizione più funzionale degli spazi di carico, scarico, stoccaggio e vendita delle merci/prodotti controllando la corretta applicazione dei processi di controllo della qualità dei prodotti presenti nel suo reparto. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente in punti vendita di medie e grandi dimensioni, soprattutto in quelli appartenenti alla grande distribuzione organizzata, ove sono presenti un'ampia diversità di tipologie merceologiche. Lavora con elevati livelli di autonomia nel reparto di sua competenza e risponde del suo operato direttamente al direttore di negozio/filiale. Può relazionarsi direttamente con la clientela.
Referenziazione ATECO 2007	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
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita (3309)
2. Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto (3310)
3. Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto (3311)
4. Organizzazione del reparto nella GDO (3312)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Tipologia e quantità di merce definite secondo la strategia di vendita
Descrizione breve	
Abilità	1. Interpretare report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti 2. Rilevare le osservazioni e i reclami dei clienti, al fine di ottenere informazioni migliorative per le strategie vendita 3. Collaborare alla elaborazione dell'offerta, delle gamme dei prodotti e dei prezzi coordinandosi con le altre funzioni aziendali 4. Supportare l'organizzazione delle operazioni commerciali coordinandosi con le altre funzioni aziendali 5. Concorrere alla elaborazione degli obiettivi e del budget di reparto
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di merceologia 3. Tecniche di budgeting 4. Metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale 5. Principi di customer care e gestione dei reclami 6. Tecniche di Shelf Marketing 7. Tecniche e sistemi di controllo delle vendite 8. Normativa sul commercio di vendita al pubblico
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Attività di vendita del reparto supervisionate e coordinate
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio delle attività 2. Supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 3. Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente 4. Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari 5. Coordinare e supervisionare la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non 6. Utilizzare tecniche di gestione e leadership
Conoscenze	1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Procedure standard di reporting 3. Tecniche di gestione risorse umane e gruppi di lavoro 4. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 5. Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non 6. Tecniche di accoglienza della clientela 7. Modalità di organizzazione del lavoro nella GDO 8. Metodologie di controllo della qualità dei processi di vendita
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Piano degli approvvigionamenti per il reparto
Descrizione breve	
Abilità	1. Collaborare all'inventario e alla selezione degli assortimenti delle diverse tipologie di prodotti presenti nel reparto 2. Applicare procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino 3. Applicare tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce 4. Applicare le procedure previste per la ricezione dei prodotti e la registrazione delle merci in arrivo 5. Applicare le procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti, verificando la presenza di prodotti non conformi 6. Utilizzare software gestionali commerciali
Conoscenze	1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Elementi di merceologia 3. Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite 4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci 5. Procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino 6. Tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce 7. Procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini/ricezione prodotti 8. Software gestionali commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Organizzazione del reparto nella GDO**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Reparto organizzato coerentemente con gli obietti e le strategie aziendali
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di pianificazione delle attività 2. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 3. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa 6. Definire il layout espositivo della merce secondo la strategia aziendale
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Elementi di gestione delle risorse umane 5. Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività 6. Elementi di diritto sindacale 7. Tecniche di allestimento degli spazi espositivi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite
Risultati attesi	
Attività	