REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali**
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.06 - Attività operative e di vendita nella 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	L'addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali si occupa di disporre e riassortire gli scaffali e i display dei reparti con le merci, rimuovendo bancali, cartoni e imballaggi e smaltendoli secondo le procedure individuate in ciascun punto di vendita. Mantiene puliti e in ordine i corridoi e gli spazi espositivi dei reparti e può occuparsi anche di carico/scarico merci in ingresso e in uscita dal magazzino. Può, inoltre rispondere alle richieste della clientela dando informazioni sui prodotti e sulla loro collocazione nel punto vendita, sul prezzo e su eventuali sconti e promozioni. Tale figura trova occupazione per lo più nella GDO e in punti vendita di medie e grandi dimensioni.
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	5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita (2658)
2. Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti (2659)
3. Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce (2661)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita**
Livello EQF	2
Descrizione della performance da osservare	Scaffali e banchi di vendita allestiti e riforniti
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 2. Adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature espositive 3. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 4. Curare il rinnovamento della merce esposta, gestendo sostituzioni, introduzioni di nuovi prodotti, cambi stagionali, ecc 5. Applicare la normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodtti alimentari (haccp) 6. Allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, secondo le strategie di marketing dell'azienda 7. Approntare le merci per la vendita (es: spacchettatura, etichettatura, antitaccheggio, etc.) secondo le disposizioni aziendali 8. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione delle relazioni con colleghi, superiori, clienti
Conoscenze	1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 3. Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto 4. Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire 5. Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione 6. Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione 7. Procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti 8. Regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti 9. Tipologie e modalità d'uso delle attrezzature espositive 10. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti**
Livello EQF	2
Descrizione della performance da osservare	Cliente adeguatamente accolto ed assistito durante gli acquisti
Descrizione breve	
Abilità	1. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita e orientarlo rispetto alle esigenze espresse 2. Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni 3. Raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto 4. Applicare procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone
Conoscenze	1. Tecniche di accoglienza del cliente 2. Elementi di merceologia 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Elementi di customer satisfaction 5. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce**
Livello EQF	2
Descrizione della performance da osservare	Merce controllata e stoccata in coerenza ai parametri di qualità e ai criteri gestionali definiti dall'azienda
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di stoccaggio merci 2. Registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita 3. Curare il trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita verificando l'integrità dei prodotti 4. Applicare le procedure di controllo qualitativo della merce in ingresso (es: prodotti danneggiati, scadenze e standard di qualità) 5. Utilizzare attrezzature manuali per le operazioni di scarico e trasferimento della merce alla struttura di vendita 6. Predisporre la documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci dal magazzino
Conoscenze	1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Elementi di merceologia 3. Procedure di stoccaggio e movimentazione delle merci 4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci 5. Modalità di utilizzo delle attrezzature manuali per lo scarico e la movimentazione interna delle merci 6. Documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci
Referenziazione ISTAT CP2011	4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 8.1.3.2.0 - Personale non qualificato addetto all'imballaggio e al magazzino
Risultati attesi	
Attività	