

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	
<ol style="list-style-type: none"> 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
Risultato formativo atteso	Scaffali e banchi di vendita allestiti e riforniti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita
Indicatori	Utilizzo degli strumenti per prezzare ed etichettare la merce; impiego delle tecniche di esposizione della merce negli scaffali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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 prodotti 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: spaccettazione, 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto</p> <p>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti
Livello EQF	2
Risultato formativo atteso	Cliente adeguatamente accolto ed assistito durante gli acquisti
Oggetto di osservazione	Le operazioni assistenza nell'acquisto dei prodotti
Indicatori	Completezza di informazioni fornite alla clientela sulla collocazione dei prodotti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita e orientarlo rispetto alle esigenze espresse2. Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni3. Raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto4. Applicare procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di accoglienza del cliente2. Elementi di merceologia3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni4. Elementi di customer satisfaction5. 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce
Livello EQF	2
Risultato formativo atteso	Merce controllata e stoccata in coerenza ai parametri di qualità e ai criteri gestionali definiti dall'azienda
Oggetto di osservazione	Le operazioni di ricevimento, controllo e stoccaggio della merce
Indicatori	Applicazione delle procedure di controllo qualitativo dei prodotti in ingresso; operazioni di movimentazione interna delle merci
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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