ADDETTO ALLE VENDITE SETTORE COMMERCIALE - Profilo non più attivabile dal 23/07/2009

Settore ISFOL: 24 - DISTRIBUZIONE COMMERCIALE
SubSettore ISFOL: 2403 - Punti vendita
Codice Profilo: 2403123

Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore del commercio all'ingrosso e al dettaglio alle dirette dipendenze dell'imprenditore o del responsabile del punto vendita. Si occupa dell'assistenza, orientamento ed informazione della clientela, della sistemazione e confezionamento della merce. Si occupa, inoltre, delle operazioni informatiche e collabora alla promozione delle vendite.

Codice ISFOL (comparto)

2403 - Punti vendita

Codice ATECO

G - COMMERCIO ALL`INGROSSO E AL DETTAGLIO; RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI, MOTOCICLI E DI BENI PERSONALI E PER LA CASA

Tipologia: Qualifica Professionale

Livello europeo qualifica: II

Riferimenti normativi

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (BASE)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Saper leggere ed interpretare un contratto di lavoro; saper interpretare il contratto del commercio; saper leggere una busta paga.	Rapporti di lavoro e normativa: diritti e doveri; i contratti di lavoro; il contratto del commercio; normativa previdenziale; la retribuzione.
2	Saper svolgere le proprie mansioni nel rispetto delle normativa sulla sicurezza; saper utilizzare i DPI; saper intervenire per il primo soccorso.	Sicurezza sul lavoro: D. Lgs. 626/94; rischi specifici e misure di prevenzione; procedure, obblighi e responsabilità; dispositivi di protezione individuali; pronto soccorso e prevenzione incendi.
3	Saper utilizzare i programmi di informatica di base; saper gestire documenti e fogli elettronici; saper navigare in Internet; saper comunicare correttamente con lo strumento informatico.	Informatica: concetti teorici di base; gestione dei documenti; elaborazione testi; foglio elettronico; Internet e la posta elettronica.

4	Saper comprendere il funzionamento di un'organizzazione aziendale; saper individuare ruoli e funzioni delle figure professionali che operano all'interno dell'azienda commerciale; saper interpretare i processi aziendali.	Organizzazione e processi: definizione di una organizzazione; analisi di organizzazioni complesse; possibili forme di organizzazione; organigramma e funzionigramma; ruoli e mansioni; i processi aziendali.
5	Essere in grado di intervenire nelle conversazioni in lingua inglese; essere in grado di gestire una conversazione telefonica, saper comunicare in maniera efficace; conoscere le nozioni di inglese commerciale.	Lingua inglese (livello ALTE A1), con particolare attenzione alla terminologia tecnica e commerciale.
6	Essere in grado di intervenire nelle conversazioni in altra lingua straniera; essere in grado di gestire una conversazione telefonica; saper comunicare in maniera efficace; conoscere le nozioni linguistiche della seconda lingua con particolare riferimento al glossario commerciale e tecnico.	Seconda lingua straniera (livello ALTE A1), con particolare attenzione alla terminologia tecnica e commerciale.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TECNICO-PROFESSIONALI)

	obiettivi competenze	**aree di sapere**
1	Conoscere e saper applicare le principali strategie di web marketing; saper svolgere attraverso il supporto informatico alcune importanti funzioni aziendali (gestione dei costi, delle derrate, del magazzino, etc.).	Informatica a supporto del settore commerciale: web marketing; accenni ai programmi specifici per la fatturazione; gestione delle scorte; pagamenti e rapporti con le banche.
2	Saper cogliere le caratteristiche psicologiche, le esigenze, i gusti del cliente; saper rilevare le necessità della clientela e rapportarsi alla stessa attraverso comportamenti funzionali, utilizzando un appropriato stile comunicativo.	Tecniche e psicologia di vendita: la qualità del servizio; il comportamento di acquisto; la fidelizzazione del cliente; le leggi fondamentali della tecnica della trattativa; la gestione del reclamo.
3	Essere in grado di preparare ed approntare le merci per la vendita; essere in grado di preparare la presentazione ottimale; saper allestire esposizioni diverse; il rifornimento degli scaffali; realizzazione degli allestimenti.	Vetrinistica, visual merchandising e layout punto vendita: il ruolo e le caratteristiche della vetrina; strutturazione della vetrina; illuminotecnica; tecnica dei colori; le regole fondamentali dell'esposizione.
4	Essere in grado di fornire assistenza e consulenza tecnica al cliente; saper stipulare contratti di vendita; saper ricevere ed evadere ordinazioni e le scorte; essere in grado di rilasciare documenti contabili.	Principi scientifici e strumenti: elementi di micro e macroeconomia; matematica; contratto di compravendita; merceologia; la formazione del prezzo; i mezzi e gli strumenti di pagamento; prezzatura.
5	Essere in grado di acquisire le regole e le conoscenze fondamentali del marketing; saper utilizzare la customer satisfation; saper promuovere le vendite; saper curare ed approfondire i rapporti con i clienti.	Marketing: definizioni; marketing mix; le funzioni di marketing; la concorrenza; la politica del prezzo e del prodotto; la soddisfazione dei bisogni.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TRASVERSALI)

	obiettivi competenze	**aree di sapere**

1	Saper comunicare con tutto lo staff aziendale; sapersi rapportare con colleghi e superiori; saper capire ed accontentare ogni cliente; saper migliorare il servizio offerto; saper lavorare in gruppo.	Tecniche di comunicazione: individuo e gruppo; comunicazione interpersonale; dinamiche di gruppo; lo sviluppo dell'identità personale; strategie per il superamento dei problemi.
2	Essere in grado di migliorare la comunicazione e l'accoglienza al cliente; essere in grado di rivedere e razionalizzare il modo di porsi agli altri, di vestirsi, di muoversi; saper influire sulla c.d. comunicazione non verbale.	Strategie di comunicazione efficace: l'immagine personale: tecniche di cura del corpo; comunicazione; personalità e comportamento; il potere del colore; la cromoestetica; il guardaroba ideale; il trucco.

Durata minima (ore): 1200

Requisiti di ingresso

	Titoli di istruzione	Qualifiche professionali conseguite mediante percorso/i formativo/i	Eventuali altri requisiti aggiuntivi rispetto ai titoli di studio/formazione
a)	ISTRUZIONE PRIMO CICLO: (diploma di scuola secondaria di primo ciclo - coloro che devono assolvere il diritto-dovere come previsto dalla L.53/2003, devono anche aver frequentato almeno un anno di percorso di Istruzione secondo ciclo)		
b)	ISTRUZIONE PRIMO CICLO: (assolvimento di obbligo scolastico con licenza elementare)		Esperienza lavorativa triennale.

Sbocchi occupazionali

*Imprese commerciali (lavoratore dipendente o autonomo).

Professionalità docente

*Docenti diplomati o laureati nei settori di riferimento. Esperti del mondo del lavoro e del settore commerciale.

Attrezzature e sussidi didattici

Note