**Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia

Servizio formazione

Posizione organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili professionali

REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI

Repertorio del settore economico-professionale

SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

Processi di lavoro inclusi

* DISTRIBUZIONE E COMMERCIO DI PRODOTTI ALIMENTARI
E NON ALIMENTARI

Sommario

[INTRODUZIONE 3](#_Toc9433991)

[ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO 4](#_Toc9433992)

[Parte 1 DISTRIBUZIONE E COMMERCIO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI 9](#_Toc9433993)

[Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) 10](#_Toc9433994)

[Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) 17](#_Toc9433995)

[Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA 30](#_Toc9433996)

[Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) 31](#_Toc9433997)

INTRODUZIONE

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante[[1]](#footnote-1) in virtù della necessità di istituire un sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in qualsiasi ambito (formale, non formale o informale) alla luce delle novità introdotte:

* dal Decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13[[2]](#footnote-2) il quale, al fine di garantire la mobilità della persona e favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, la trasparenza degli apprendimenti e dei fabbisogni, nonché la spendibilità delle certificazioni anche in ambito europeo, istituisce il Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni nazionali. Tale repertorio è costituito anche dall'insieme dei repertori regionali purché questi rispettino determinati standard descrittivi minimi;
* dal Decreto interministeriale del 30 giugno 2015[[3]](#footnote-3) il quale definisce il quadro operativo unitario per la correlazione e la standardizzazione di tutti i repertori regionali, nonché per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze in essi contenute anche in termini di crediti formativi in chiave europea. In particolare, essa stabilisce un quadro di criteri formali e linguistici omogenei per la costruzione dei repertori regionali.

Nella predisposizione del Repertorio delle qualificazioni regionali si è tenuto conto delle risultanze del lavoro, tuttora in corso, del gruppo tecnico MLS-ISFOL-Tecnostruttura-Regioni (di seguito GTN) che opera per l'attuazione del "Piano di lavoro per l'implementazione del Repertorio nazionale dei Titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali - art. 8 del decreto legislativo n. 13/2013 - verso l'attuazione del Sistema nazionale di certificazione delle competenze" approvato in data 10 luglio 2013 in IX Commissione - Istruzione, Formazione e Lavoro – della Conferenza delle Regioni.

Il Repertorio delle qualificazioni regionali mantiene un carattere aperto, ovvero viene periodicamente aggiornato in relazione all’evoluzione del mercato del lavoro regionale ed ai processi di manutenzione del Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali di cui all'Intesa del 22 gennaio 2015 e del Repertorio nazionale di cui al decreto legislativo n. 13/2013.

ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO

Il **REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI** è costituito dall'insieme dei diversi **REPERTORI DI SETTORE**, distinti assumendo come riferimento per la suddivisione la classificazione dei Settori economico-professionali di cui all'Intesa del 22/01/2015 (Allegato 1), e dal **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI**, che declina i profili professionali regionali a partire dalle competenze descritte nei diversi Repertori di settore.



Nella costruzione dei singoli Repertori di settore si è tenuto conto del lavoro svolto dal GTN, con particolare riferimento al fatto che ciascun Settore economico-professionale è stato articolato in diversi **PROCESSI DI LAVORO** secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi ad esso afferenti. In questa ottica i processi di lavoro sono associati in modo esclusivo ad un solo settore economico-professionale.

Il presente repertorio si riferisce al Settore economico-professionale dei **SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE** e include i Processi di lavoro evidenziati nel seguente schema riepilogativo:



|  |
| --- |
| Legenda: |
|  | **=** | Processo di lavoro incluso nel repertorio |
|  | **=** | Processo di lavoro in corso di elaborazione |

Nel Repertorio di settore a ciascun Processo di lavoro è dedicata una specifica **PARTE** del documento, che risulta a sua volta organizzata nelle seguenti **SEZIONI**:

* Aree di attività (ADA): descrive i risultati dell'analisi dei processi di lavoro svolta a cura del GTN in termini di sequenze di processo, aree di attività e relative attività di lavoro.
* Qualificatori professionali regionali (QPR): descrive i qualificatori professionali identificati a livello regionale, in termini di competenze, conoscenze, abilità, livello EQF di riferimento e la loro correlazione con le ADA.
* Schede delle situazioni tipo (SST): descrive le schede da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali.

Aree di attività (ADA)

Le Aree di attività (ADA) costituiscono il riferimento primario per la definizione dei Qualificatori professionali regionali (QPR). La loro individuazione e validazione è avvenuta a cura del GTN e rappresenta il risultato dell'analisi dei Processi di lavoro relativi al Settore economico-professionale di riferimento. Tale analisi è stata svolta secondo una logica di scomposizione progressiva dal macro al micro.



Nello specifico e facendo riferimento allo schema sopra riportato, ciascun Processo di lavoro è stato declinato in Sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le Sequenze di processo sono, a loro volta, state articolate in una o più Aree di attività. Ciascuna ADA è connotata da un titolo, da un codice univoco a livello nazionale e contiene la descrizione delle singole attività di lavoro che la caratterizzano.

La definizione di ADA assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Un'area di attività corrisponde ad un insieme significativo di attività di lavoro orientate alla produzione di un risultato, riconosciute dal mondo del lavoro come omogenee e correlate tra loro, identificabili all’interno di un processo lavorativo secondo criteri di finalizzazione funzionale, di autoconsistenza e di specificità delle competenze da esprimere" (ISFOL, 1998).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle ADA.



Qualificatori professionali regionali (QPR)

I Qualificatori professionali regionali (QPR) sono costituiti da una singola competenza correlata a una o più ADA all'interno del Settore economico-professionale di riferimento. Rappresentano il riferimento primario per la declinazione dei Profili professionali regionali e per l'implementazione del Sistema regionale di certificazione delle competenze.

I singoli QPR sono conseguibili da un soggetto tramite la certificazione di competenze acquisite in un contesto di apprendimento formale o attraverso una procedura di certificazione a seguito di un processo di individuazione e validazione di competenze comunque acquisite.

La definizione di QPR assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale" (DLgs 13/2013, art. 2, lettera e). Al fine della progressiva standardizzazione delle qualificazioni definite nelle diverse regioni, i QPR rispettano i criteri costruttivi e descrittivi previsti dall'Allegato 3 del Decreto interministeriale del 30/06/2015 e sono referenziati al Quadro europeo delle qualificazioni per l'apprendimento permanente attraverso l'identificazione del proprio livello EQF.

In particolare:

* la descrizione della competenza, la denominazione e la referenziazione al quadro europeo EQF (Allegato 3, punto 3, lettere a b e d) sono presenti direttamente nel format descrittivo del singolo QPR (si veda lo schema sottostante);
* la referenziazione ai codici statistici nazionali (Allegato 3, punto 3, lettera c) è automaticamente determinata dall’associazione del QPR alla/e ADA ad esso correlate nella fase di inserimento del QPR nel DBQc (Data Base delle Qualificazioni e delle competenze) così come previsto dall’Allegato 2 del Decreto interministeriale sopra citato.



Matrice di correlazione QPR-ADA

Al fine di individuare il posizionamento delle qualificazioni regionali rispetto al Quadro nazionale, per ogni QPR viene indicata la/le ADA di afferenza attraverso una matrice di correlazione. Nello specifico tale matrice riporta le correlazioni tra i QPR e le ADA del settore economico-professionale di riferimento. La "X" inserita nella casella di intersezione tra un QPR (colonna) e una ADA (riga), indica che quel qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti l'area di attività correlata.



Schede delle situazioni tipo (SST)

Le Schede delle situazioni tipo (SST) costituiscono lo strumento di riferimento primario nel processo di valutazione dei Qualificatori professionali regionali. In particolare per ogni QPR esiste una specifica SST associata.

La definizione di SST assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Schema di classificazione della complessità esecutiva di una competenza (QPR), attraverso un insieme di situazioni lavorative a difficoltà crescente, identificate sulla base degli elementi caratterizzanti le condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.)" (EffePi FVG, 2014).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle SST.



Le SST sono caratterizzate dai seguenti elementi:

* Le dimensioni valutative: classificano le diverse tipologie di risultati generati nell'esercizio della competenza a cui la scheda si riferisce, in termini di prodotti (o servizi) e possono essere relativi sia a fasi lavorative intermedie (semilavorati) che finali (prodotti finiti).
* Le situazioni tipo: descrivono delle situazioni lavorative in cui viene tipicamente agita la competenza, classificate sulla base delle condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.).
* La posizione di una situazione tipo: identifica all'interno della colonna relativa alla dimensione valutativa di riferimento il suo livello di complessità realizzativa considerando che il verso di crescita va dal basso verso l'alto.
* Il colore di una situazione tipo: stabilisce quali sono le situazioni tipo che un soggetto deve necessariamente saper gestire in completa autonomia per poter affermare che padroneggia la competenza di riferimento ad un livello coerente con le aspettative del mondo del lavoro.

Considerato il fatto che il numero delle dimensioni valutative e il numero delle situazioni tipo individuate per ogni dimensione valutativa sono variabili, le SST così organizzate risultano facilmente adattabili alle caratteristiche dei differenti QPR presenti nel repertorio. Nella sostanza le SST sono delle rubriche valutative a geometria variabile.

Acquisizione completa di una competenza

All’interno del Sistema regionale di certificazione delle competenze (SRCC), una competenza (QPR) si ritiene acquisita e quindi validabile, solo quando il soggetto è in grado di dimostrare di saper gestire in completa autonomia tutte le situazioni tipo evidenziate in colore verde nella corrispondente scheda SST associata.

Repertorio dei profili professionali

Il Repertorio dei profili professionali è un documento a sé stante costituito dall'insieme dei Profili professionali riconosciuti a livello regionale. Ogni singolo Profilo professionale è declinato attraverso un titolo e un codice univoco, una descrizione, i riferimenti ai codici statistici nazionali, l'elenco delle QPR collegate (anche appartenenti a Repertori di settore differenti) e l'elenco delle situazioni tipo che ne caratterizzano il livello.

Il seguente schema illustra con delle frecce curvilinee le principali correlazioni esistenti tra tutti gli elementi costituenti il Repertorio delle qualificazioni regionali (Repertori di settore + Repertorio dei profili professionali). In particolare viene evidenziata la correlazione tra la singola QPR e una o più ADA riferite ad un processo di lavoro, il rapporto 1 a 1 tra QPR e SST, la costituzione dei Profili professionali in termini di aggregazione di QPR.



Parte 1
DISTRIBUZIONE E COMMERCIO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

DISTRIBUZIONE E COMMERCIO DI PRODOTTI
ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 18.207.667 | Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari |  |
|  |  | 18.207.668 | Gestione operativa dei reparti di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari |  |
|  |  | 18.207.669 | Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari |  |
|  |  |  |  |  |
|  | GESTIONE DEL PUNTO VENDITA ATTRAVERSO LA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 18.208.670 | Progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centri commerciali |  |
|  |  | 18.208.671 | Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata |  |
|  |  | 18.208.672 | Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata |  |
|  |  | 18.208.673 | Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL PUNTO VENDITA NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE E CURA DELL'ESPOSIZIONE DELLE MERCI |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 18.209.674 | Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione |  |
|  |  | 18.209.680 | Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ATTIVITÀ DI VENDITA DIRETTA SPECIALIZZATA DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 18.210.675 | Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione |  |
|  |  | 18.210.676 | Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione |  |
|  |  |  |  |  |
|  | VENDITA PRESSO IL CLIENTE, VENDITA A DISTANZA E DISTRIBUTORI AUTOMATICI |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 18.211.677 | Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari |  |
|  |  | 18.211.678 | Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) |  |
|  |  | 18.211.679 | Vendita diretta di prodotti alimentari tramite distributori automatici |  |

Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.207.667 | DIREZIONE E COORDINAMENTO DEL PUNTO VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Programmazione e realizzazione degli ordini e degli approvvigionamenti
* Realizzazione delle attività di ricerca e selezione fornitori (es. controllo performance della fornitura, analisi comparative costi, ecc.)
* Programmazione delle attività di marketing del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari
* Cura dei rapporti con i fornitori e i clienti del punto vendita all'ingrosso
* Monitoraggio degli stock, della rotazione delle scorte e del flusso delle merci
* Monitoraggio delle attività relative alla catena del freddo per la conservazione delle proprietà organolettiche dei prodotti alimentari
* Coordinamento delle risorse umane (es. definizione del personale per reparto, pianificazione dei tempi, ecc.)
* Monitoraggio dei risultati di vendita ed eventuale pianificazione di interventi di miglioramento
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.207.668 | GESTIONE OPERATIVA DEI REPARTI DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Definizione delle gamme di prodotti, dei prezzi, dell'allestimento e del balisage relativa ai diversi reparti
* Pianificazione e supervisione del lavoro della propria squadra
* Gestione del budget di reparto e controllo dei risultati di vendita
* Acquisizione ed evasione degli ordinativi in relazione alle scadenze differenziate dei prodotti alimentari
* Adempimenti amministrativi (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.)
* Cura del processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi (pre e post vendita)
* Organizzazione della consegna di merci e spedizioni nel rispetto delle scadenze dei prodotti alimentari
* Gestione di garanzie e reclami sui prodotti in utenza
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.207.669 | REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Ricevimento e smistamento della merce in arrivo
* Posizionamento della merce negli scaffali in base alle caratteristiche dei prodotti e alle diverse date di scadenza
* Assistenza al cliente in base alle esigenze e alla disponibilità del prodotto alimentare
* Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione con procedura standard
* Adempimenti amministrativi (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.)
* Mantenimento della pulizia e dell'ordine degli ambienti
* Consegna della merce ai clienti nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione degli alimenti
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.208.670 | PROGETTAZIONE, GESTIONE, ORGANIZZAZIONE E PROMOZIONE DI CENTRI COMMERCIALI |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Progettazione ed avviamento del centro commerciale
* Gestione dell'immobile e della superficie di vendita
* Organizzazione complessiva del centro commerciale
* Promozione del centro commerciale
* Gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.208.671 | GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Ricerca e selezione fornitori
* Stipula di accordi commerciali con i fornitori
* Elaborazione di piani promozionali e definizione prezzi, sconti e aggiornamento della scala prezzi
* Definizione e programmazione della tipologia e della quantità di merce
* Emissione ordini di approvvigionamento
* Costruzione del planning consegne
* Definizione degli spazi di esposizione
* Coordinamento del personale addetto al reparto
* Monitoraggio e verifica dell’andamento vendite
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.208.672 | ATTIVITÀ OPERATIVE E DI VENDITA NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Ricevimento merce (scarico bancali nel magazzino)
* Controllo merce in entrata e verifica conformità dei prodotti
* Ricondizionamento merce: spacchettamento, etichettatura, preparazione merce per l’esposizione
* Etichettatura prezzo su merci
* Esposizione merce (rifornimento scaffali e banchi di vendita)
* Fornitura al cliente di informazioni sui prodotti (collocazione, prezzi, caratteristiche, condizioni di acquisto, ecc.)
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.208.673 | SERVIZI DI INCASSO E POST-VENDITA NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Incasso (es: contabilizzazione punti fedeltà, deposito contanti, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito)
* Rilevazione dati di customer satisfaction
* Post vendita: registrazione resi, sostituzione prodotto o emissione buoni, verifica prodotto, reimmissione in scaffali o apertura pratica anomalia o smaltimento
* Punto di ascolto: verifica prezzi praticati, emissione fatture, convalida assegni, pratiche di finanziamento, gestione reclami e ascolto clienti
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.209.674 | GESTIONE DEL PUNTO VENDITA NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Approvvigionamento merci presso grossisti, rappresentanti di commercio o produttori
* Ricevimento e controllo merci, marcatura, definizione dei prezzi e relativa etichettatura
* Selezione del campionario da esporre e rifornimento scaffali
* Rilevazione dati di customer satisfaction
* Gestione reclami e ascolto clienti
* Operazioni di cassa ed amministrative: deposito contanti, emissione ricevute fiscali, registrazione fatture acquisto, registro vendite, inventario, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.209.680 | CURA DELL'ESPOSIZIONE DELLE MERCI E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI VENDITA |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Ideazione dello sfruttamento degli spazi interni e di vetrina
* Selezione del campionario da esporre
* Cura dell'organizzazione degli spazi vendita (lay out)
* Cura dell'esposizione e della disposizione delle merci (display)
* Allestimento e disallestimento delle vetrine
* Allestimento spazi interni al punto vendita
* Ricerca e scelta di materiali e accessori per la valorizzazione dei prodotti
* Cura dell'illuminazione del negozio
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.210.675 | VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Rifornimento del banco alimentare e degli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza
* Preparazione di elaborati gastronomici pronti per il consumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità, ecc.)
* Preparazione del pesce per la vendita
* Offerta di piccoli assaggi per la degustazione (nuovi prodotti e modalità di impiego in cucina)
* Preparazione della carne per la vendita
* Preparazione e confezionamento del prodotto alimentare per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura ecc.) nel rispetto delle norme igieniche
* Assistenza al cliente in tutte le fasi della vendita con particolare riguardo all'illustrazione delle caratteristiche del prodotto alimentare
* Smistamento, inventario e stoccaggio del prodotto alimentare nel rispetto delle norme per la corretta conservazione
* Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione secondo procedure
* Cura della pulizia e del riordino di ambienti ed attrezzature nel rispetto delle norme igieniche e di corretta conservazione del prodotto alimentare
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.210.676 | VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI NON ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Cura dell'esposizione della merce e del rifornimento degli scaffali
* Allestimento degli scaffali e delle isole promozionali da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali
* Preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)
* Fornitura al cliente di suggerimenti su prodotti/articoli che meglio rispondono alle sue esigenze, in funzione delle capacità di spesa e dei bisogni
* Erogazione di informazioni tecniche sulle caratteristiche dei prodotti
* Illustrazione dei servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, finanziamenti, consegne, ecc.)
* Promozione di ulteriori vendite di prodotti aggiuntivi o complementari
* Monitoraggio sulle esigenze dei consumatori e comunicazione al capo reparto/esercente
* Sorveglianza sul comportamento della clientela (controllo su sottrazioni di merce)
* Cura della pulizia e del riordino degli ambienti
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.211.677 | DIMOSTRAZIONE E VENDITA DIRETTA PRESSO IL CLIENTE DI PRODOTTI NON ALIMENTARI |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Studio delle caratteristiche dei prodotti da commercializzare
* Presentazione della gamma dei prodotti ai clienti ed illustrazione delle caratteristiche
* Ricerca e contatto di nuovi clienti
* Effettuazione di vendita diretta al pubblico di prodotti
* Organizzazione dell'esposizione della merce e valorizzazione dei prodotti
* Eventuale prova di dimostrazione sul funzionamento del prodotto
* Emissione della ricevuta fiscale
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.211.678 | VENDITA A DISTANZA (PER CORRISPONDENZA, TELEFONICA, TELEVENDITA, VENDITA VIA INTERNET) |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)
* Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti
* Acquisizione dei dati dei clienti
* Gestione degli ordinativi (acquisizione ed evasione)
* Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita
* Cura dei rapporti con i fornitori
* Emissione e/o controllo di fatture o ricevute fiscali
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ADA.18.211.679 | VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI TRAMITE DISTRIBUTORI AUTOMATICI |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo |
|  |
| Settore economico-produttivo: | Servizi di distribuzione commerciale |
| Processo:  | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza: | Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici |
|  |  |
| Attività di lavoro costituenti |
|  |
| * Selezione e contatto della rete di fornitori di distributori automatici di prodotti alimentari
* Individuazione della location per la collocazione del macchinario nel locale appositamente adibito in base a studi di mercato
* Presa in gestione del macchinario per la distribuzione automatica di prodotti alimentari
* Rifornimento del macchinario per la distribuzione automatica di alimenti nel rispetto delle date di scadenza
* Controllo dello stato della merce durante il carico/scarico
* Cura della pulizia e della manutenzione ordinaria del macchinario per la distribuzione automatica
* Gestione degli incassi dal distributore automatico
 |

Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

DISTRIBUZIONE E COMMERCIO DI PRODOTTI
ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Codice | Titolo | EQF |  |
|  | QPR-SDC-01 | GESTIONI DEGLI ACQUISTI | 3 |  |
|  | QPR-SDC-02 | GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA | 3 |  |
|  | QPR-SDC-03 | PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI | 4 |  |
|  | QPR-SDC-04 | ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA | 3 |  |
|  | QPR-SDC-05 | REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA | 3 |  |
|  | QPR-SDC-06 | ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO | 4 |  |
|  | QPR-SDC-07 | ASSISTENZA AL CLIENTE NELL’EVASIONE DEI RECLAMI | 4 |  |
|  | QPR-SDC-08 | GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO | 3 |  |
|  | QPR-SDC-09 | GESTIONE BANCO GASTRONOMIA | 3 |  |
|  | QPR-SDC-10 | GESTIONE BANCO PESCHERIA | 3 |  |
|  | QPR-SDC-11 | ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE | 4 |  |
|  | QPR-SDC-12 | ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO | 4 |  |

Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

|  |
| --- |
| GESTIONI DEGLI ACQUISTI |
| Codice: | **QPR-SDC-01** | Livello:  | EQF-3 | Versione 2 del 30/12/2019 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| In base alla pianificazione degli acquisti e alla gestione delle scorte, gestire le diverse fasi dei processi di acquisto della merce, selezionando e controllando i fornitori e relazionandosi con le altre funzioni aziendali in vista dell’evasione degli ordini. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente
* Strumenti per il monitoraggio delle giacenze
* Tecniche di programmazione degli ordini
* Procedure aziendali per la gestione degli acquisti
* Criteri di selezione dei fornitori
* Elementi di comunicazione efficace
* Tecniche di negoziazione
* Normativa su contratti di compravendita
* Tipologia di contratti di fornitura
* Tipologie di non conformità e resi
* Elementi di normativa fiscale e tributaria
* Cenni sulla determinazione del prezzo di acquisto
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Elaborare modulistica e reports necessari per eseguire l’ordine
* Verificare l’iter dell’ordine
* Monitorare la rotazione delle scorte
* Impostare gli ordini
* Collaborare alla trattativa con i fornitori
* Stipulare un contratto di fornitura
* Realizzare reclami sulla merce non conforme
* Gestire resi di merci
* Gestire l’archiviazione della documentazione di acquisto
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA |
| Codice: | **QPR-SDC-02** | Livello:  | EQF-3 | Versione 2 del 30/12/2019 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| Sulla base delle procedure aziendali, eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce, tenendo conto della tipologia (alimentare o non alimentare) e delle caratteristiche specifiche. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente
* Caratteristiche merceologiche dei prodotti (es. densità/peso, deperibilità, ingombro, packaging, modalità di conservazione, obsolescenza, valore)
* Classificazione ed etichettatura delle merci
* Tipologie e caratteristiche degli imballi
* Tipologie degli strumenti/attrezzature utilizzate nella manipolazione/movimentazione delle referenze/merci
* Strumenti e modalità di pezzatura e codifica
* Tecnologie digitali a supporto della gestione della merce
* Tecniche di controllo della merce in arrivo
* Tecniche di conservazione degli alimenti (HACCP)
* Tecniche di picking
* Tecniche di confezionamento e packaging
* Normativa su custodia e sicurezza dei beni
* Tecniche per la realizzazione dell’inventario
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Eseguire modalità di controllo conformità della merce in arrivo
* Eseguire modalità di registrazione entrata/uscita merci
* Individuare strumenti e attrezzature per le diverse fasi di gestione della merce nel punto vendita
* Utilizzare strumenti manuali per la movimentazione della merce
* Applicare criteri di codifica dei prodotti
* Disporre la merce negli appositi spazi adibiti allo stoccaggio
* Applicare le procedure HACCP per la conservazione della merce alimentare
* Applicare tecniche di sanificazione delle attrezzature e dei banchi espositivi nell’area Food-Freschi
* Realizzare inventari delle merci in magazzino
* Applicare tecniche di picking per il recupero delle merce in magazzino
* Realizzare confezioni ed imballaggi adatti alla merce
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI |
| Codice: | **QPR-SDC-03** | Livello:  | EQF-4 | Versione 2 del 30/12/2019 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| In base ai dati di vendita e alla rotazione delle scorte, collaborare alla strategia promozionale aziendale, tenendo conto delle variabili in gioco (es. stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento) e della normativa vigente. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Elementi di marketing mix
* Principi di marketing operativo
* Principi di comunicazione aziendale e promozionale
* Tecniche promozionali
* Variabili che determinano la strategia promozionale
* Elementi di matematica commerciale
* Elementi di analisi del mercato
* Elementi di psicologia della decisione
* Normative sulle vendite promozionali
* Elementi di Customer Relationship Management
* Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni
* Principi di customer care
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto/servizio
* Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto
* Applicare tecniche di analisi dei costi e delle vendite
* Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali
* Monitorare le tendenza di consumo
* Definire gli obiettivi delle promozioni
* Elaborare il budget delle promozioni
* Individuare strumenti di comunicazione
* Attuare un piano di comunicazione aziendale
* Realizzare e diffondere messaggi promozionali
* Analizzare i dati di customer satisfaction
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA |
| Codice: | **QPR-SDC-04** | Livello:  | EQF-3 | Versione 2 del 08/01/2020 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| Sulla base delle specifiche assegnate realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente
* Cenni sulla gestione dei tempi di lavoro
* Elementi di psicologia di vendita e della comunicazione
* Elementi di visual merchandising
* Cenni sui software per la progettazione di lineari e display
* Tipologie di layout espositivi
* Criteri e tecniche di esposizione di prodotti
* Tecniche di prezzatura dei prodotti
* Tecniche di pricing
* Modalità di funzionamento di attrezzature e materiali utilizzati nell’allestimento del lineare di vendita
* Tecniche di composizione dell’assortimento
* Protocolli HACCP, catena del caldo e del freddo
* Cenni di teoria del colore e di illuminotecnica
* Tecniche promozionali
* Normative sulle vendite promozionali
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Prelevare la merce dal magazzino
* Esporre cartellini dei prezzi e materiale pubblicitario
* Prezzare la merce
* Applicare dispositivi antitaccheggio
* Predisporre le attrezzature espositive e scenografiche negli spazi interni
* Dislocare le diverse referenze sul lineare di vendita
* Applicare tecniche di esposizione delle referenze tenendo conto dei livelli di presentazione
* Gestire la posizione e la quantità esposta di ciascuna referenza
* Mantenere in ordine e efficienza la merce esposta
* Applicare le procedure HACCP
* Applicare i criteri espositivi definiti sulle merci esposte in vetrina
* Gestire una vetrina
* Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA |
| Codice: | **QPR-SDC-05** | Livello:  | EQF-3 | Versione 2 del 30/12/2019 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| Sulla base della tipologia di prodotti/servizi e del canale di vendita prescelto, realizzare servizi di vendita a distanza, tenendo conto dei vincoli procedurali e delle normative vigenti rilevanti. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente
* Cenni sulla gestione dei tempi di lavoro
* Classificazioni di prodotti e servizi in vendita
* Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web)
* Tipologie di spedizione
* Tipologie di ritiro e consegne
* Tipologie di pagamento e incassi a distanza
* Tecniche di comunicazione persuasiva
* Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti
* Cenni di telemarketing
* Tecniche di utilizzo di siti web e strumenti social aziendali
* Vendita tramite messaggi di testo o via web
* Tipologie di e-commerce
* Normativa sulle vendite a distanza
* Cenni di normativa fiscale e valutaria
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Applicare tecniche di comunicazione persuasiva per la vendita telefonica
* Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita online
* Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi su sito web e strumenti social aziendali
* Gestire e monitorare l’iter di consegna dell’ordine
* Gestire a distanza l’eventuale reso
* Aggiornare la disponibilità dei prodotti nel sito
* Gestire in maniera efficace i contatti con la clientela
* Verificare i pagamenti ricevuti delle vendite a distanza
* Attenersi alle normative nazionali, europee ed internazionali sulle vendite a distanza
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO |
| Codice: | **QPR-SDC-06** | Livello:  | EQF-4 | Versione 2 del 30/12/2019 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| In base al contesto di inserimento (dettaglio o ingrosso) gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nell'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente
* Tecniche di comunicazione efficace
* Tecniche di vendita e fidelizzazione
* Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, conclusione della vendita, gestione delle obiezioni e dei conflitti
* Cenni di storia della moda e principali griffe di riferimento
* Cenni storico-culturali-geografici e caratteristiche dei prodotti made in Italy
* Cenni di analisi della segmentazione della clientela
* Cenni su tipologie e analisi dei dati di vendita
* Protocolli aziendali di vendita
* Modalità di consultazione di cataloghi e manuali tecnici
* Tipologie di preventivi
* Tipologie di garanzie
* Normative sulla compravendita, sul diritto di recesso e sulla tutela del consumatore
* Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Applicare tecniche di primo approccio con il cliente
* Gestire una trattativa di vendita
* Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti
* Eseguire le operazioni necessarie all’adattamento del prodotto alle esigenze del cliente
* Fornire informazioni tecniche sui prodotti in vendita
* Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e a criteri quali tendenze e moda
* Formulare offerte e/o preventivi
* Stipulare un contratto di compravendita
* Proporre acquisti supplementari e complementari
* Gestire in maniera efficace obiezioni del cliente
* Applicare tecniche di cross selling
* Verificare la propria modalità di gestione della trattativa di vendita assistita
* Leggere le schede tecniche dei prodotti
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| ASSISTENZA AL CLIENTE NELL’EVASIONE DEI RECLAMI |
| Codice: | **QPR-SDC-07** | Livello:  | EQF-4 | Versione 2 del 30/12/2019 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| Sulla base del tipo di reclamo presentato, assistere il cliente nell’evasione del reclamo, tenendo conto delle garanzie coinvolte e delle procedure previste per la sua risoluzione. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente
* Tecniche di verifica e controllo sulla conformità dei prodotti
* Tipologie di garanzie
* Tipologie di reclamo
* Tecniche di fidelizzazione
* Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti
* Protocolli aziendali per la gestione dei reclami
* Modalità operative adottate per restituire e cambiare la merce
* Cenni di problem solving
* Normative sul diritto di recesso
* Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo
* Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Accogliere le lamentele dei clienti e i motivi del reclamo
* Riconoscere il tipo di reclamo
* Gestire difetti di non conformità
* Gestire le garanzie e il diritto di recesso
* Applicare i protocolli aziendali previsti per la soluzione dei reclami
* Applicare procedure per resi e sostituzioni
* Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
* Gestire le pratiche di reclamo
* Mantenere il rapporto con il cliente e seguire l’iter del caso
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO |
| Codice: | **QPR-SDC-08** | Livello:  | EQF-3 | Versione 2 del 30/12/2019 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| Sulla base del registratore di cassa e/o software e della documentazione a disposizione, gestire le operazioni di incasso, tenendo conto dei diversi tipi e forme di pagamento accettati e delle funzioni del registratore e/o software utilizzato. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente
* Elementi di normativa fiscale e tributaria
* Operazioni di apertura e chiusura cassa
* Procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti
* Tecniche di conta veloce
* Tecniche di posa e conta
* Funzionamento del registratore di cassa e dei strumenti collegati
* Procedure di approntamento degli strumenti
* Cenni sulla determinazione del prezzo di acquisto
* Tipologie dei vari sistemi di pagamento
* Tipologie di finanziamenti
* Elementi di normativa sul credito al consumo
* Elementi di comunicazione efficace
* Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Utilizzare le funzioni del registratore di cassa in rapporto alle diverse modalità di pagamento
* Applicare tecniche di pesatura e conta dei prodotti
* Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre
* Individuare eventuali promozioni e sconti
* Effettuare le procedure di apertura e chiusa di cassa
* Ricevere pagamenti in contanti
* Ricevere pagamenti non in contanti
* Presentare servizi di finanziamento
* Applicare le procedure amministrativo-fiscali in uso per le diverse modalità di pagamento
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| GESTIONE BANCO GASTRONOMIA |
| Codice: | **QPR-SDC-09** | Livello:  | EQF-3 | Versione 1 del 10/06/2017 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| Sulla base del piano di vendita, il soggetto è in grado di servire il cliente sporzionando e affettando i prodotti del banco gastronomia (es. formaggi, salumi, prodotti di ristorazione, prodotti take away), rispettando le norme igienico sanitarie e assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Caratteristiche merceologiche dei principali prodotti agroalimentari
* Classificazione dei prodotti del banco gastronomico
* Tecniche di utilizzo dei macchinari
* Tecniche di taglio e sporzionatura dei prodotti
* Criteri e tecniche di esposizione di prodotti
* Tecniche di prezzatura dei prodotti
* Protocolli HACCP, catena del caldo e del freddo
 | * Gestire e sanificare le attrezzature del banco gastronomico
* Mantenere in ordine la merce esposta rispettando le scadenze
* Utilizzare tecniche di taglio, toelettatura e confezionamento dei salumi
* Utilizzare tecniche di taglio e confezionamento di formaggi e prodotti gastronomici
* Predisporre prodotti per il take away
* Applicare le procedure HACCP
* Pulire e igienizzare spazi e attrezzature
* Fornire informazioni tecniche sui prodotti in vendita
* Gestire in maniera efficace obiezioni del cliente
* Esporre cartellini dei prezzi e materiale promozionale
 |

|  |
| --- |
| GESTIONE BANCO PESCHERIA |
| Codice: | **QPR-SDC-10** | Livello:  | EQF-3 | Versione 1 del 10/06/2017 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| Sulla base del piano di vendita, il soggetto è in grado di pulire e preparare prodotti ittici per la vendita diretta o tramite lavorazioni pronto-cuoci/take away, rispettando le norme igienico sanitarie e assolvendo alla funzione di vendita e di informazione sul prodotto. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Caratteristiche merceologiche e gastronomiche dei prodotti ittici serviti
* Classificazione dei prodotti del banco ittico
* Tecniche di utilizzo dei macchinari
* Tecniche di taglio e lavorazione dei prodotti
* Criteri e tecniche di esposizione di prodotti
* Tecniche di prezzatura dei prodotti
* Protocolli HACCP e catena del freddo
 | * Gestire e sanificare le attrezzature del banco ittico
* Mantenere in ordine la merce esposta
* Utilizzare tecniche di lavorazione dei prodotti ittici (es. sbarbare, squamare, eviscerare, deliscare, pulire, tagliare)
* Utilizzare tecniche di confezionamento
* Predisporre prodotti per il pronto cuoci e il take away
* Applicare le procedure HACCP
* Pulire e igienizzare spazi e attrezzature
* Fornire informazioni tecniche sui prodotti in vendita
* Gestire in maniera efficace obiezioni del cliente
* Esporre cartellini dei prezzi e materiale promozionale
 |

|  |
| --- |
| ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE |
| Codice: | **QPR-SDC-11** | Livello:  | EQF-4 | Versione 2 del 08/01/2020 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| In base alle indicazioni fornite dal responsabile, collaborare alla predisposizione del piano commerciale (gamme prodotti, prezzi, tipologie clienti per reparto) in raccordo con politiche di vendita, obiettivi economici aziendali e vincoli di mercato. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Elementi di marketing analitico ed operativo
* Elementi di matematica commerciale
* Elementi di budgeting
* Tecniche di definizione prezzi
* Principi di customer satisfaction
* Principi di fidelizzazione del cliente
* Tecniche di ascolto e di comunicazione
* Tecniche di negoziazione e problem solving
* Tecniche di pricing inerenti ad assortimenti continuativi e promozionali
* Tipologie dei dati di vendita: scontrini medi, listini
* Tecniche di analisi dei dati di vendita
* Indicatori per la misurazione della Performance di un Punto Vendita
* Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicate alle vendite
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Applicare tecniche di analisi delle vendite
* Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting
* Stimare previsioni di vendita in base agli storici di vendita, alle stagionalità e ai target
* Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto
* Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali
* Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela
* Individuare tipologie di referenze a completamento dell’assortimento esistente
* Definire gamme di prodotti rapportate ai prezzi
* Elaborare piani promozionali e definizione prezzi, sconti e aggiornamento della scala prezzi
* Confrontarsi con i prezzi della concorrenza
* Applicare tecniche di pricing
* Applicate tecniche di monitoraggio e verifica dell’andamento vendite e dei dati di customer satisfaction
* Operare in sicurezza
 |

|  |
| --- |
| ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO |
| Codice: | **QPR-SDC-12** | Livello:  | EQF-4 | Versione 2 del 30/12/2019 |
| Descrizione del qualificatore professionale regionale |
| In base alle indicazioni fornite dal responsabile/titolare del punto vendita, collaborare alla gestione delle attività nel reparto/negozio (sviluppo strategia espositiva e gestione del personale) monitorando il servizio e approntando azioni correttive. |
| Conoscenze | Abilità |
| * Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro
* Tecniche di negoziazione, leadership e delega
* Tecniche di coordinamento e gestione di team
* Strumenti per la gestione organizzativa del reparto
* Normative regolanti il rapporto di lavoro e le differenti tipologie contrattuali in uso nel commercio
* Tipologie di layout e display espositivi
* Elementi di visual merchandising
* Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, conclusione della vendita, gestione delle obiezioni e dei conflitti
* Cenni di teoria del colore e di illuminotecnica
* Sistemi espositivi ordinari e straordinari
* Strategie e tecniche per ottimizzare l’esposizione della merce
* Sistema di qualità e principali modelli
* Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
 | * Applicare tecniche di pianificazione delle attività
* Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività
* Individuare le leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale
* Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita e dispositivi
* Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi
* Verificare la disposizione e presentazione in funzione della tipologia di prodotto e degli obiettivi di vendita
* Verificare la funzionalità e l’efficacia degli spazi di vendita
* Sovrintendere alle attività del display nel reparto di riferimento, controllando il corretto posizionamento e allestimento delle merci negli scaffali
* Applicare protocolli sistemi qualità aziendali
* Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio
* Operare in sicurezza
 |

Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.



Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

DISTRIBUZIONE E COMMERCIO DI PRODOTTI
ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Codice | Titolo | Stato |  |
|  | **SST-SDC-01** | GESTIONI DEGLI ACQUISTI |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-02** | GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-03** | PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-04** | ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-05** | REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-06** | ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-07** | ASSISTENZA AL CLIENTE NELL’EVASIONE DEI RECLAMI |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-08** | GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-09** | GESTIONE BANCO GASTRONOMIA |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-10** | GESTIONE BANCO PESCHERIA |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-11** | ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SDC-12** | ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Legenda: |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | = Scheda presente nel repertorio |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | = Scheda in corso di elaborazione |  |
|  |  |  |  |  |

























1. Approvato con DGR n. 2023 del 31 agosto 2006 e aggiornato con DGR n. 2208 del 27 settembre 2007, n. 1031 del 7 maggio 2009 e n. 2612 del 16 dicembre 2010. [↑](#footnote-ref-1)
2. Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l’individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell’articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. [↑](#footnote-ref-2)
3. Decreto interministeriale concernente la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell’ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all’articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13. [↑](#footnote-ref-3)