



**Il Fondo Sociale Europeo
in Friuli Venezia Giulia**

Programma Operativo Regionale 2014-2020



UN INVESTIMENTO PER IL TUO FUTURO

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
ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO	4
PARTE 1 DISTRIBUZIONE E COMMERCIO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI.....	9
Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)	10
Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)	17
Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA	25
Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)	26

INTRODUZIONE

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante¹ 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. 13² 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 2015³ 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.

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.

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.

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.

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:

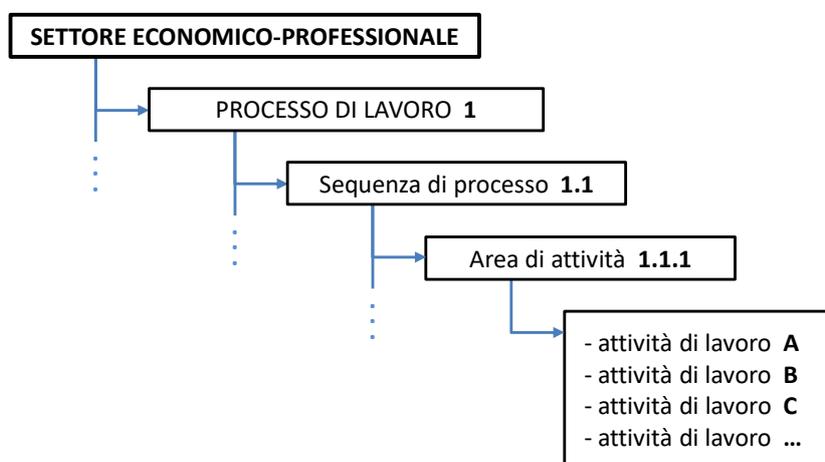
-  = Processo di lavoro incluso nel repertorio
-  = Processo di lavoro in corso di elaborazione

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)

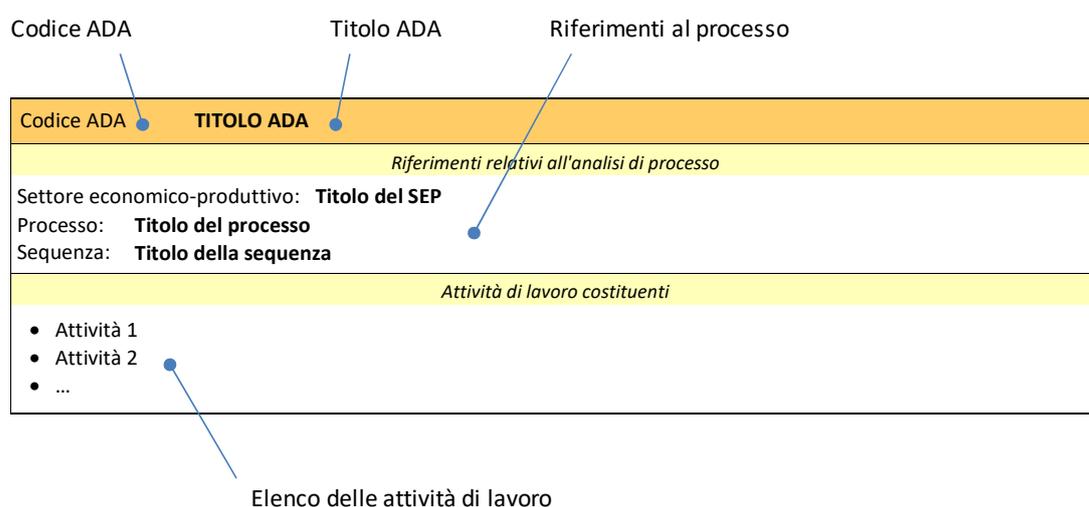
Le Aree di attività (ADA) costituiscono il riferimento primario per la definizione dei Qualificatori professionali regionali (QPR). La loro individuazione e validazione è avvenuta a cura del GTN e rappresenta il risultato dell'analisi dei Processi di lavoro relativi al Settore economico-professionale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

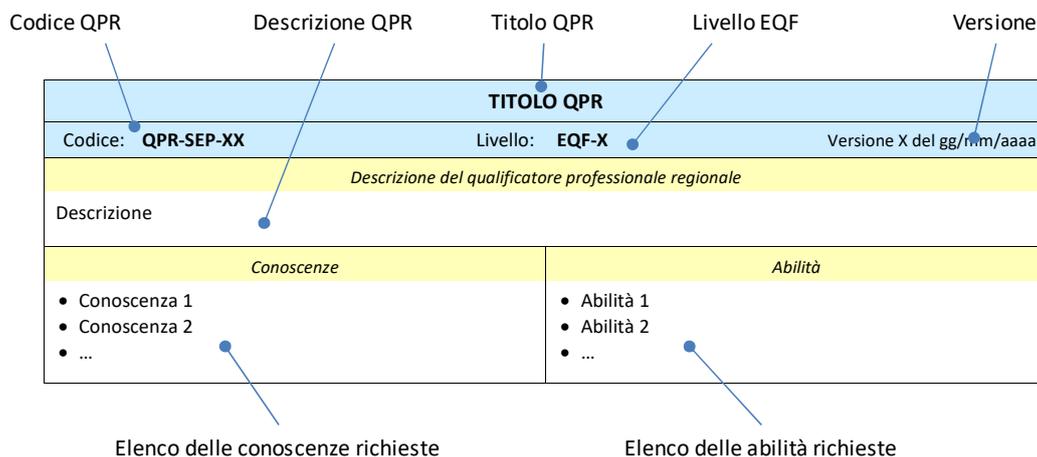
I Qualificatori professionali regionali (QPR) sono costituiti da una singola competenza correlata a una o più ADA all'interno del Settore economico-professionale di riferimento. Rappresentano il riferimento primario per la declinazione dei Profili professionali regionali e per l'implementazione del Sistema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

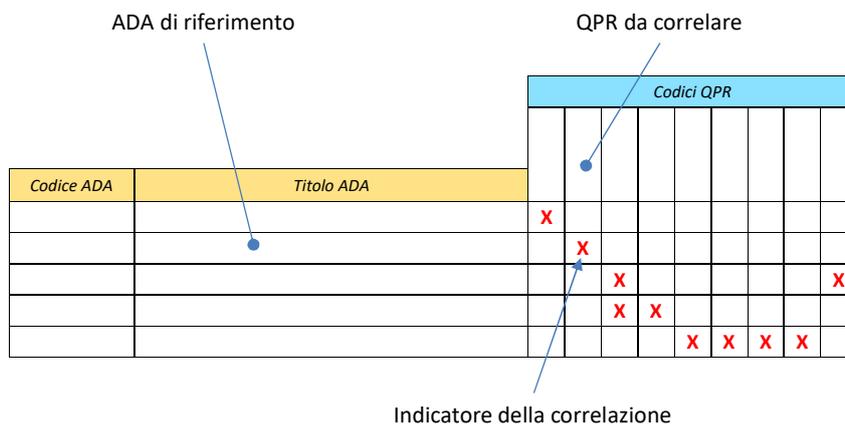
In particolare:

- 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/e 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.

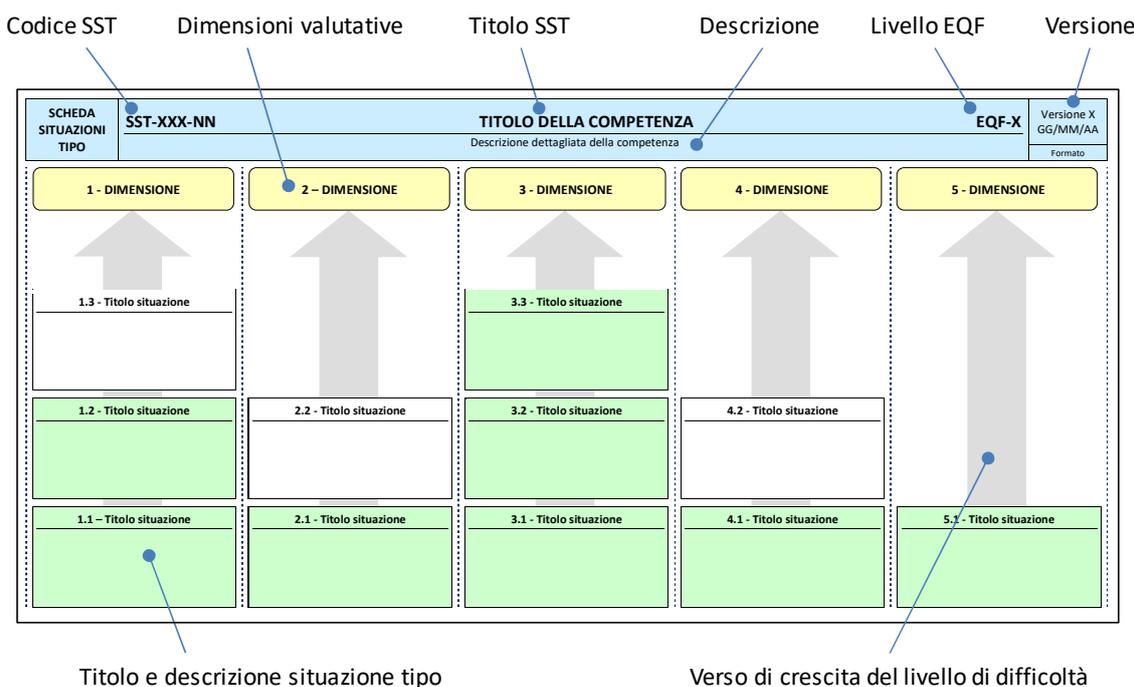


Schede delle situazioni tipo (SST)

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.

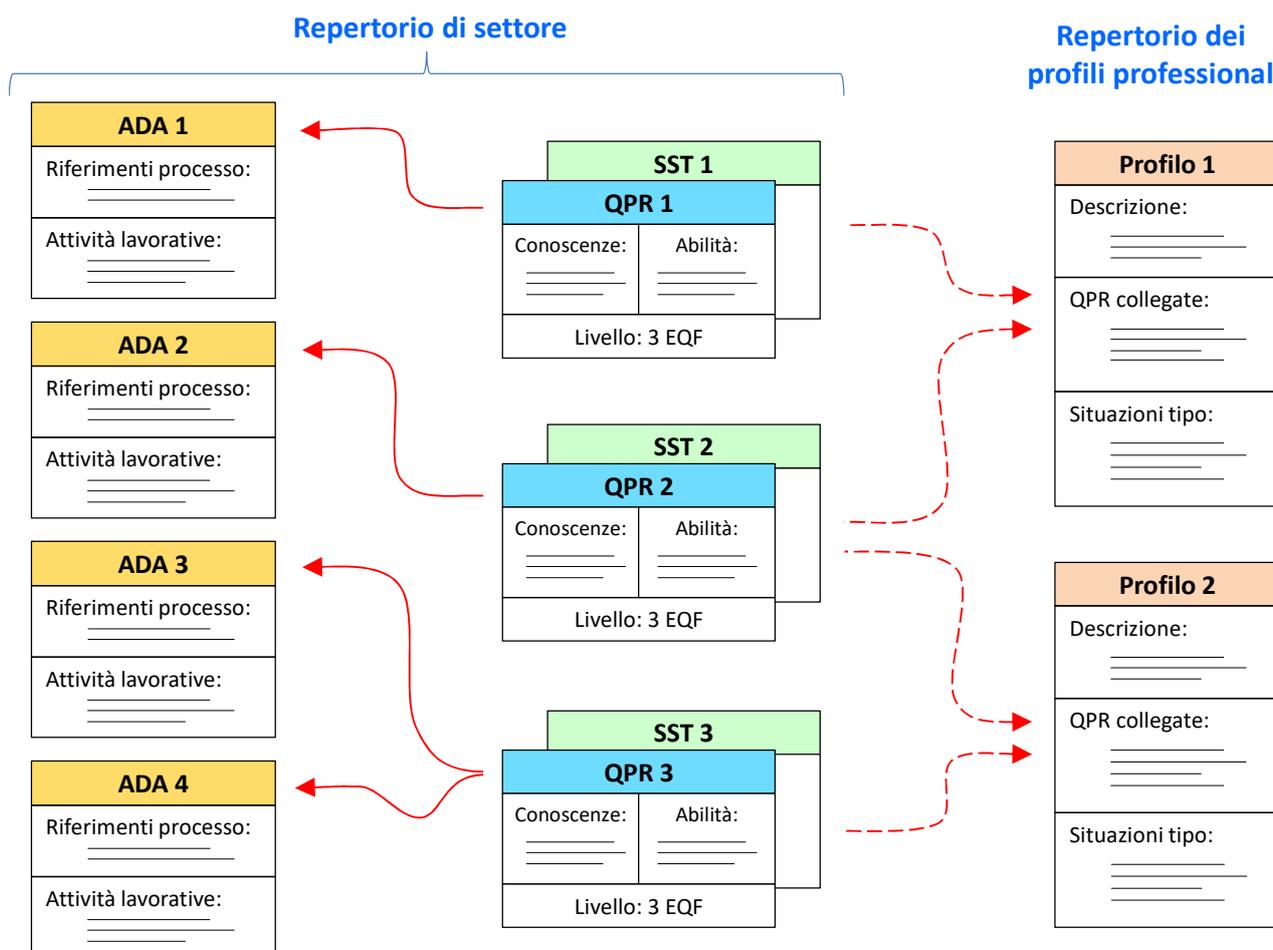
Acquisizione completa di una competenza

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.



Legenda simboli:  = Indica a quali ADA sono associate le singole QPR
 = Indica quali QPR fanno parte di un profilo

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

- 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
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
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Ricevimento merce (scarico bancali nel magazzino) • Controllo merce in entrata e verifica conformità dei prodotti • Ricondizionamento merce: spaccettamento, 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
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
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
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
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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)	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
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	3
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	3
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 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, 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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare modulistica e reports necessari per eseguire l'ordine • Verificare l'iter dell'ordine • Monitorare la rotazione delle scorte • Predisporre gli ordini • Gestire la 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

GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA	
Codice: QPR-SDC-02	Livello: EQF-3 Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle procedure aziendali, eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce, tenendo conto della sua tipologia (alimentare o non alimentare) e delle caratteristiche specifiche (densità/peso, deperibilità, ingombro, packaging, modalità di conservazione, obsolescenza, valore, ecc.).	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni sui dispositivi per la movimentazione dei carichi • Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non • Classificazione ed etichettatura delle merci • Tipologie e caratteristiche degli imballi • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire modalità di controllo conformità della merce in arrivo • Eseguire modalità di registrazione entrata/uscita merci • Effettuare le movimentazioni della merce • Disporre la merce negli appositi spazi adibiti allo stoccaggio • Applicare le procedure HACCP per la conservazione della merce alimentare • Realizzare inventari delle merci in magazzino • Applicare tecniche di picking per il recupero delle merce in magazzino • Realizzare confezioni ed imballaggi adatti alla merce

PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	
Codice: QPR-SDC-03	Livello: EQF-4 Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base dei dati di vendita e della rotazione delle scorte, pianificare strategie promozionali aziendali, tenendo conto delle principali variabili in gioco (stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento ecc.) e della normativa vigente.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing mix • Principi di marketing operativo • Principi di comunicazione aziendale • Tecniche promozionali • Elementi di analisi del mercato • Elementi di psicologia della decisione • Normative sulle vendite promozionali • Elementi di Customer Relationship Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorare le tendenze di consumo • Definire gli obiettivi delle promozioni • Elaborare il budget delle promozioni • Individuare strumenti di comunicazione • Gestire campagne promozionali • Attuare un piano di comunicazione aziendale • Realizzare e diffondere messaggi promozionali • Supervisionare il processo di promozione

ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITACodice: **QPR-SDC-04**Livello: **EQF-3**

Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle specifiche assegnate (dal singolo esercente, dalla sede centrale o dal visual merchandiser), realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.

Conoscenze

- Cenni di psicologia di vendita e della comunicazione
- Cenni di visual merchandising
- Tipologie di layout espositivi
- Criteri e tecniche di esposizione di prodotti
- Tecniche di prezzatura dei prodotti
- 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

Abilità

- Prelevare la merce dal magazzino
- Esporre cartellini dei prezzi e materiale pubblicitario
- Predisporre le attrezzature espositive e scenografiche negli spazi interni
- Dislocare le diverse referenze sul lineare di vendita
- 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 in promozione

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZACodice: **QPR-SDC-05**Livello: **EQF-3**

Versione 1 del 10/06/2017

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

- Classificazioni di prodotti e servizi in vendita
- 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
- Vendita tramite messaggi di testo o via web
- Tipologie di e-commerce
- Normativa sulle vendite a distanza
- Cenni di normativa fiscale e valutaria

Abilità

- Applicare tecniche di comunicazione persuasiva per la vendita telefonica
- Gestire e monitorare l'iter di consegna dell'ordine
- 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

ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO		
Codice: QPR-SDC-06	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base del tipo di distribuzione commerciale in cui si è inseriti (distribuzione al dettaglio o all'ingrosso), gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nel processo d'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di vendita e fidelizzazione • Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti • Cenni di psicologia della decisione • Cenni di analisi della segmentazione della clientela • Protocolli aziendali di vendita • Tipologie di preventivi • Cenni su normative delle compravendite 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di primo approccio con il cliente • Gestire una trattativa di vendita • Proporre prodotti e servizi • Eseguire le operazioni necessarie all'adattamento del prodotto alle esigenze del cliente • Fornire informazioni tecniche sui prodotti in vendita • Formulare offerte e/o preventivi • Stipulare un contratto di compravendita • Proporre acquisti supplementari e complementari • Gestire in maniera efficace obiezioni del cliente 	

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI		
Codice: QPR-SDC-07	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base del tipo di reclamo presentato, assistere il cliente nell'evazione del reclamo, tenendo conto delle garanzie coinvolte e delle procedure previste per la sua risoluzione.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Cenni di problem solving • Normative sul diritto di recesso • Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Rilevare il grado di soddisfazione del cliente • Gestire le pratiche di reclamo • Mantenere il rapporto con il cliente e seguire l'iter del caso 	

GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO		
Codice: QPR-SDC-08	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Tipologie dei vari sistemi di pagamento • Tipologie di finanziamenti • Elementi di normativa sul credito al consumo • Elementi di comunicazione efficace 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 chiusura 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 	

GESTIONE BANCO GASTRONOMIA		
Codice: QPR-SDC-09	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle indicazioni fornite dalla proprietà e del piano di business, il soggetto è in grado di collaborare alla predisposizione del piano commerciale (gamme prodotti, prezzi, tipologie clienti nei diversi reparti) in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali e i vincoli di mercato.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing analitico ed operativo • 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 • Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicate alle vendite • Normative su sicurezza e qualità relative ai prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di analisi delle vendite • Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting • Applicare tecniche previsionali di vendita • 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 • 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 monitoraggio e verifica dell'andamento vendite e dei dati di customer satisfaction

ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	
Codice: QPR-SDC-12	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile/titolare del punto vendita, il soggetto è in grado di pianificare e gestire l'attività nel reparto/negozio (sviluppo strategia espositiva e gestione del personale) monitorando il servizio e approntando eventuali azioni correttive.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Sistemi espositivi ordinari e straordinari • Strategie e tecniche per ottimizzare l'esposizione della merce • Sistema di qualità e principali modelli • Aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di pianificazione delle attività • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività • Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi • Applicare principi di valutazione delle prestazioni del personale di reparto/settore/punto vendita • Individuare le leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale • 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

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.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-SDC-01	QPR-SDC-02	QPR-SDC-03	QPR-SDC-04	QPR-SDC-05	QPR-SDC-06	QPR-SDC-07	QPR-SDC-08	QPR-SDC-09	QPR-SDC-10	QPR-SDC-11	QPR-SDC-12
Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari													
ADA.18.207.667	Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari												
ADA.18.207.668	Gestione operativa dei reparti di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari												
ADA.18.207.669	Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari		X		X		X		X				
Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata													
ADA.18.208.670	Progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centri commerciali			X									
ADA.18.208.671	Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata	X	X	X								X	X
ADA.18.208.672	Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata		X		X		X						
ADA.18.208.673	Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata		X		X			X	X				
Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci													
ADA.18.209.674	Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione		X	X	X			X	X			X	X
ADA.18.209.680	Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita			X	X								
Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione													
ADA.18.210.675	Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione		X				X			X	X		
ADA.18.210.676	Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione	X	X		X		X		X				
Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici													
ADA.18.211.677	Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari				X		X		X				
ADA.18.211.678	Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)	X	X	X		X	X	X	X				
ADA.18.211.679	Vendita diretta di prodotti alimentari tramite distributori automatici												

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.

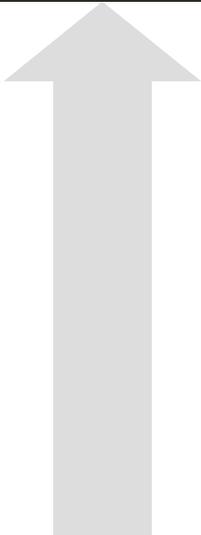
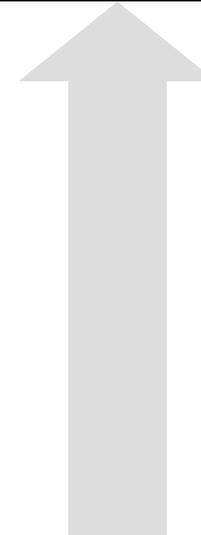
Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

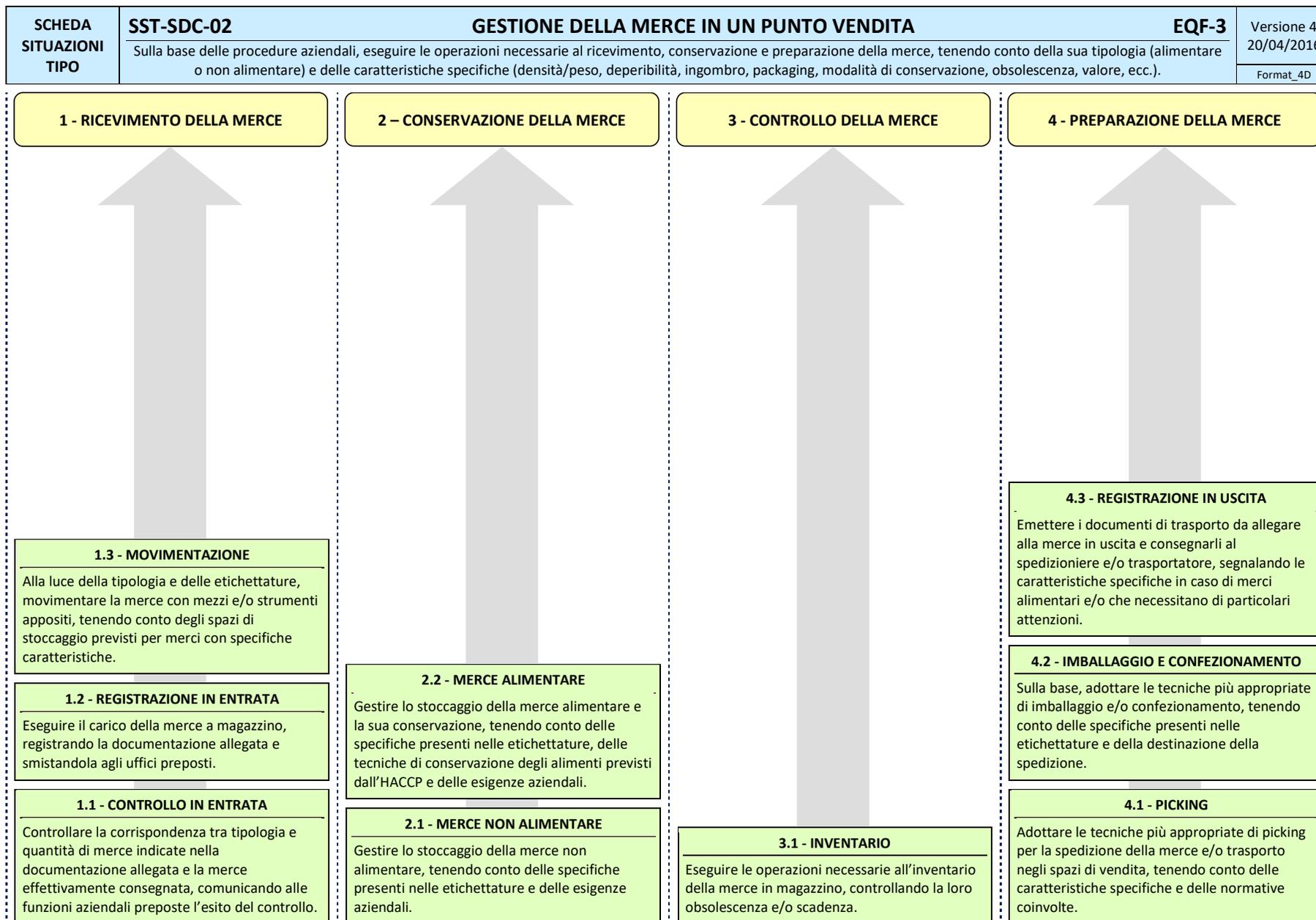
DISTRIBUZIONE E COMMERCIO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

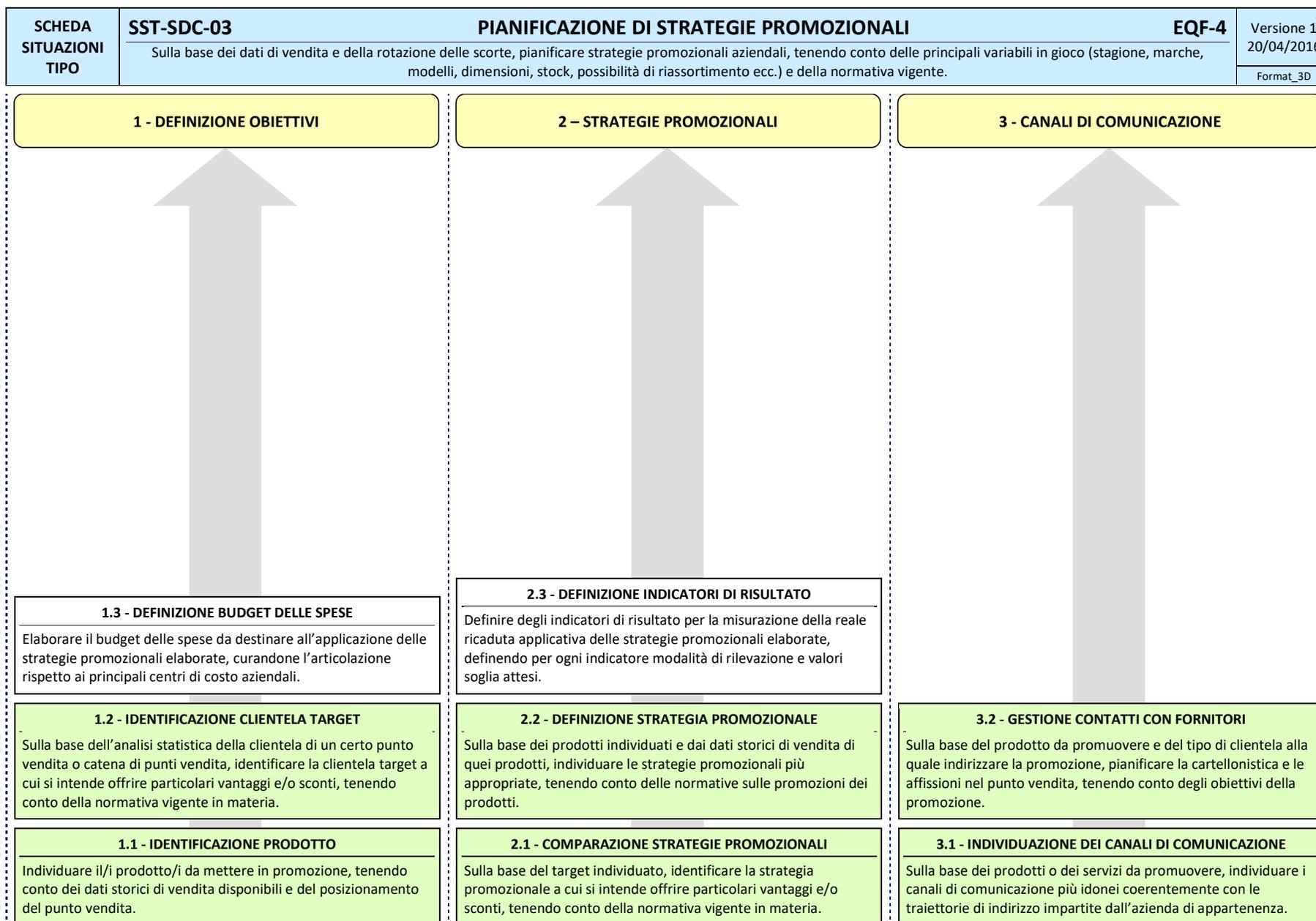
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
SST-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	
SST-SDC-02	GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA	
SST-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	
SST-SDC-04	ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	
SST-SDC-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA	
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:

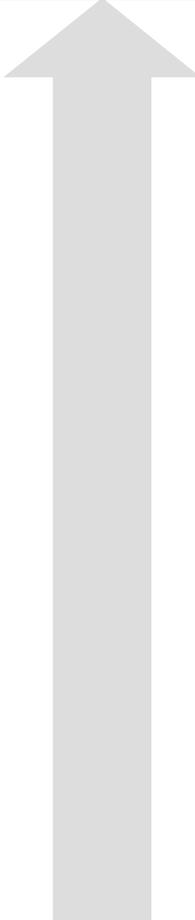
-  = Scheda presente nel repertorio
-  = Scheda in corso di elaborazione

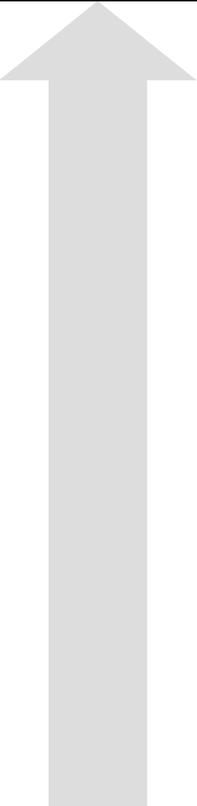
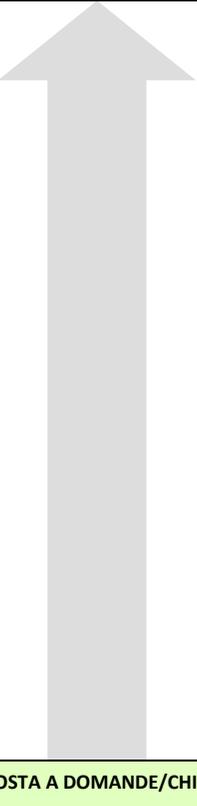
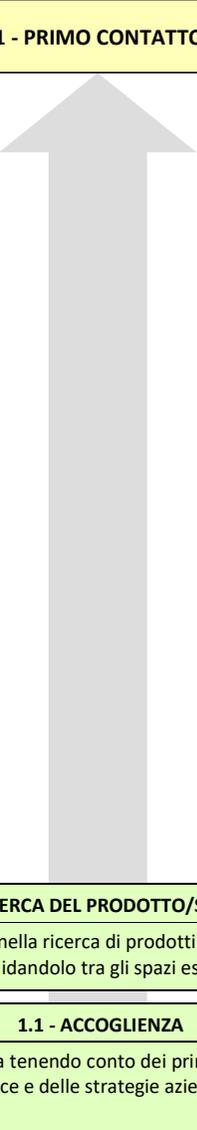
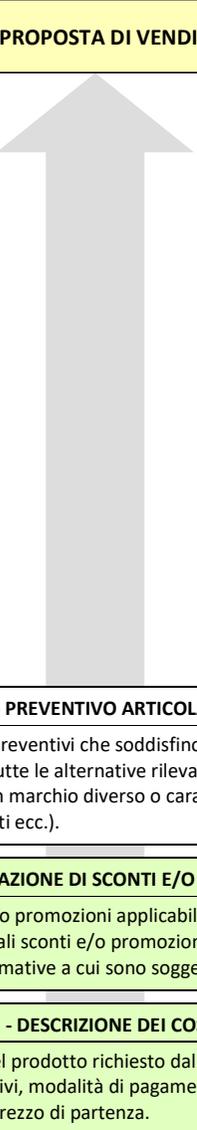
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-01 Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, gestire le diverse fasi dei processi di acquisto della merce, selezionando e controllando i fornitori e relazionandosi con le altre funzioni aziendali in vista dell'evasione degli ordini.		EQF-3 Versione 3 15/07/2015 Format_4D
GESTIONI DEGLI ACQUISTI			
1 - MONITORAGGIO DELLE GIACENZE	2 – ORDINATIVI STANDARD	3 - TRATTATIVA CON I FORNITORI	4 - RESI E NON CONFORMITÀ
			
1.3 - ANALISI DELLA ROTAZIONE DELLE SCORTE Analizzare la rotazione delle scorte al fine di individuare quando e quanto ordinare per ogni singolo prodotto a partire dai dati storici di carico/scarico del magazzino.	2.3 - MONITORAGGIO Monitorare l'iter dell'ordine aggiornando le altre funzioni aziendali coinvolte nella sua gestione e intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti.	3.3 - ANALISI DELLE OFFERTE Tra le offerte e i preventivi ricevuti, identificare quelli che meglio soddisfano i criteri individuati dall'azienda come strategici in tema di approvvigionamento.	
1.2 - CORRISPONDENZA TRA GIACENZE FISICHE E DATI CONTABILI A partire dai dati dell'inventario e dei documenti contabili rilevanti, controllare e aggiornare le corrispondenza tra giacenze fisiche e dati contabili, segnalando e comunicando le difformità agli uffici preposti.	2.2 - ELABORAZIONE Nel rispetto dei processi di autorizzazione aziendale, elaborare un ordine, tenendo conto dei format aziendali disponibili e degli strumenti, informatici e non, a disposizione.	3.2 - NEGOZIAZIONE Gestire una negoziazione con il fornitore tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e nel rispetto delle normative sulla compravendita.	4.2 - RESI Alla luce degli accordi contrattuali tra azienda e fornitore, gestire la riconsegna dei resi, tenendo conto delle normative della compravendita e di quelle fiscali e tributarie relative.
1.1 - CONTROLLO DELLE GIACENZE FISICHE Controllare e aggiornare i dati delle giacenze dei singoli prodotti presenti in magazzino, segnalando, se necessario, difformità.	2.1 - PREDISPOSIZIONE Individuare tipi e quantità di merce da ordinare, tenendo conto delle strategie aziendali in tema di approvvigionamento e delle previsioni di vendita.	3.1 - LISTA DEI FORNITORI Stilare e aggiornare liste di fornitori, tenendo conto delle trattative e dei preventivi precedenti, della qualità del servizio e delle merci e delle esigenze aziendali.	4.1 - NON CONFORMITA' Alla luce di non conformità riscontrate sulla merce in entrata, gestire il reclamo al fornitore, tenendo conto delle normative della compravendita e di quelle fiscali e tributarie relative.

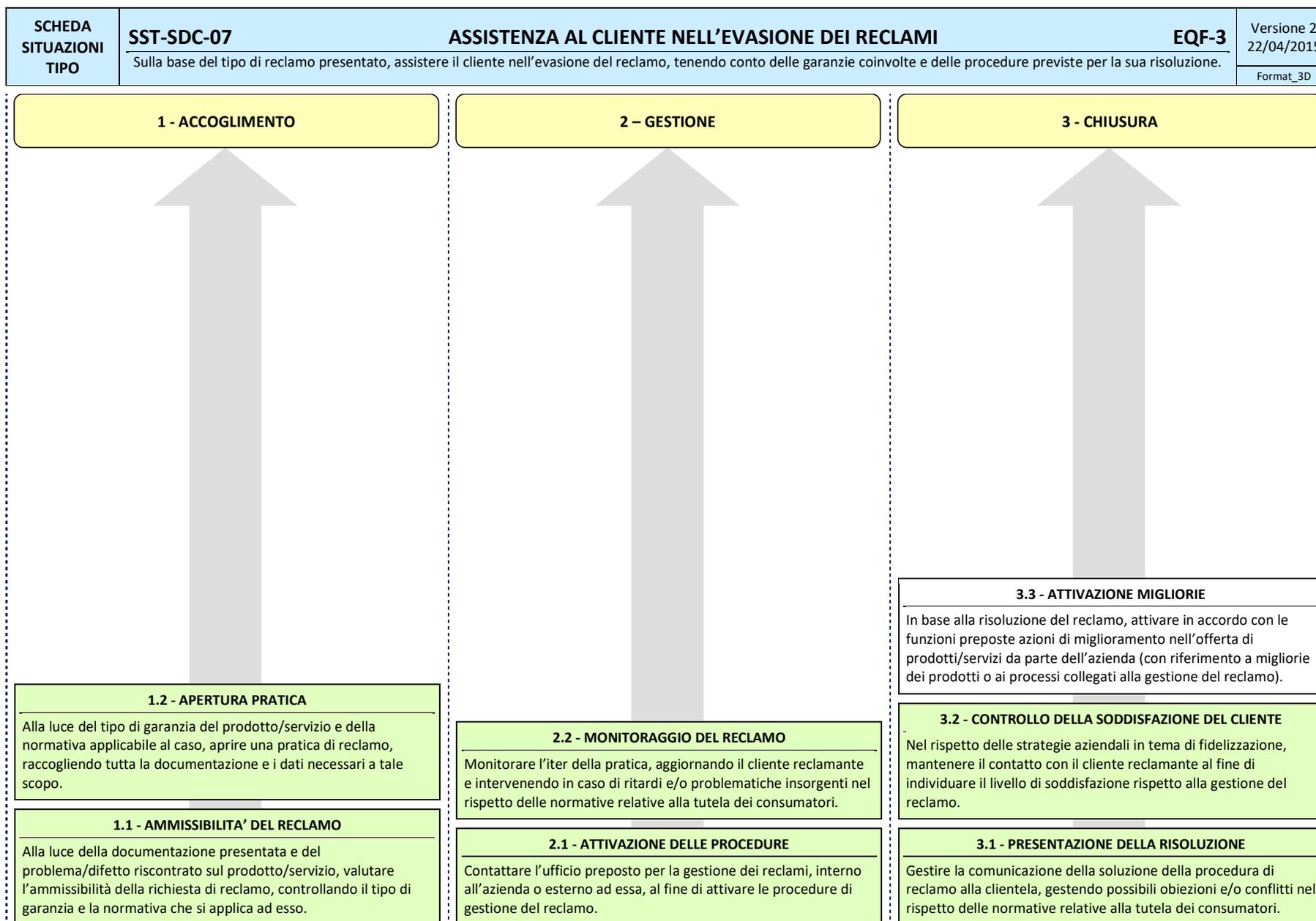


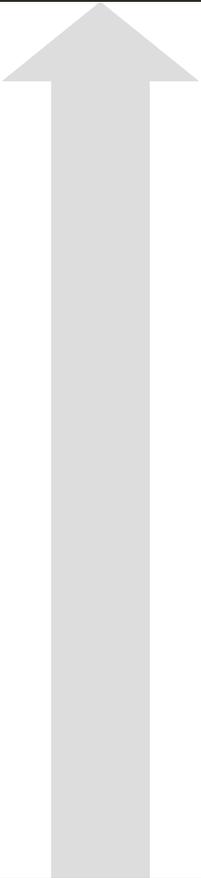
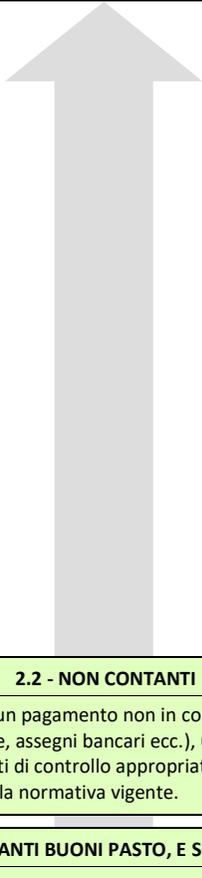
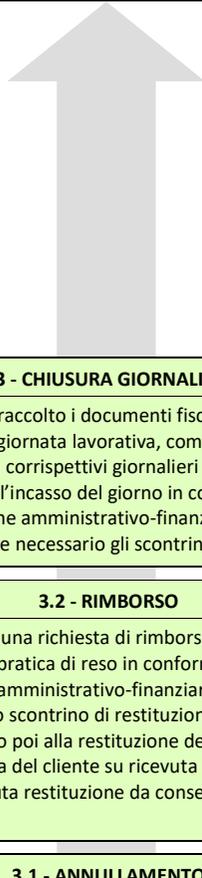
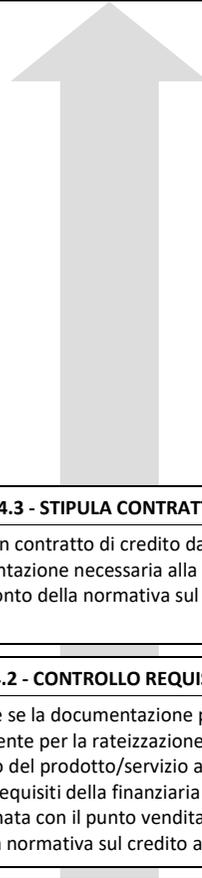


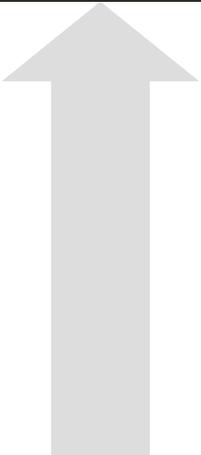
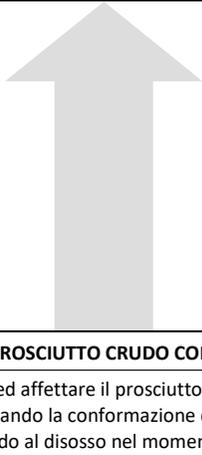
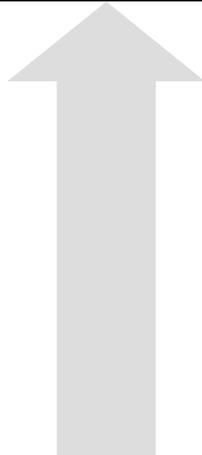
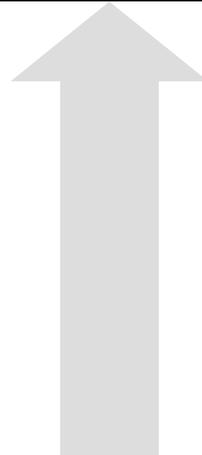
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-04 ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA		EQF-3
	Sulla base delle specifiche assegnate (dal singolo esercente, dalla sede centrale o dal visual merchandiser), realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.		Versione 4 27/04/2016 Format_3D
1 - LINEARE DI VENDITA	2 – SPAZI ESPOSITIVI	3 - VETRINE	
			
1.3 - COMPOSIZIONE LINEARE Comporre il lineare di vendita secondo il layout previsto, rispettando le gerarchie dei livelli in termini di larghezza e lunghezza della struttura espositiva.	2.4 - EFFICACIA DEGLI SPAZI PROMOZIONALI Valutare l'efficacia degli spazi allestiti all'interno del punto vendita rispetto agli obiettivi aziendali.	3.4 - EFFICACIA DELL'ALLESTIMENTO Valutare l'efficacia dell'allestimento della vetrina rispetto ai principi di visual merchandising e agli obiettivi aziendali.	
1.2 - RIORDINO Riordinare i prodotti in esposizione secondo il layout previsto, integrando, se necessario, le quantità di prodotto nel lineare.	2.3 - ALLESTIMENTO SPAZI PROMOZIONALI Allestire uno spazio promozionale, tenendo conto degli strumenti e/o attrezzature a disposizione e del suo posizionamento all'interno del punto vendita.	3.3 - ALLESTIMENTO DI UNA VETRINA Nel rispetto delle indicazioni ricevute e utilizzando il materiale a disposizione, allestire gli spazi della vetrina tenendo conto dei principi generali di visual merchandising.	
1.1 - PREZZATURA E ANTITACCHEGGIO Prezzare e, nel caso, applicare l'antitaccheggio ai prodotti in esposizione, controllando la correttezza della procedura.	2.2 - PREDISPOSIZIONE DEGLI SPAZI ESPOSITIVI Predisporre e mantenere in ordine le diverse zone espositive del punto vendita, tenendo conto delle caratteristiche di ciascuna e, per i prodotti alimentari attenersi alle norme HACCP.	3.2 - VESTIZIONE DI UN MANICHINO Nel rispetto dell'allestimento preesistente, vestire un manichino e/o addobbare una struttura tenendo conto delle regole e dei criteri per una corretta esposizione.	
	2.1 - CARTELLONISTICA Affiggere cartellonistica di vario genere e dimensione, rispettando i diversi obiettivi di utilizzo (ad es., scopi informativi, promozionali, attrattivi ecc.)	3.1 - ESPOSIZIONE DI UN PRODOTTO Nel rispetto dell'allestimento preesistente, posizionare nello spazio della vetrina un prodotto tenendo conto delle regole e dei criteri per una corretta esposizione.	

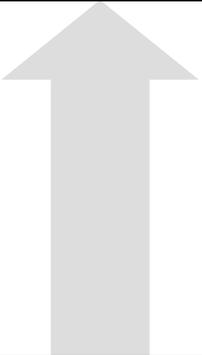
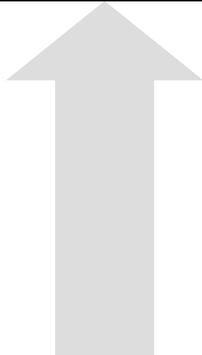
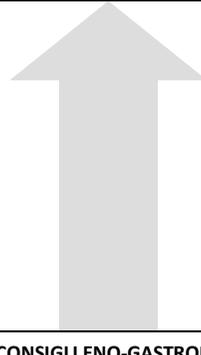
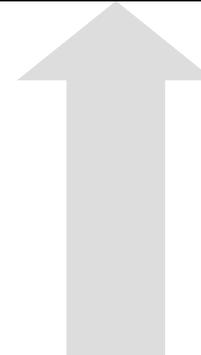
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-05 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA		EQF-3 Versione 3 23/04/2015 Format_3D
	Sulla base della tipologia di prodotti/servizi e del canale di vendita prescelto, realizzare servizi di vendita a distanza, tenendo conto dei vincoli procedurali e delle normative vigenti rilevanti.		
1 - TELEMARKETING	2 – E-COMMERCE	3 - PAGAMENTI	
			
1.2 - MONITORAGGIO DELL'ITER ORDINE Alla luce della richiesta del cliente, comunicare indicazioni relative all'iter di consegna (ad es., posizione attuale della spedizione, previsioni relative alla consegna, eventuali variazioni), intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti nel rispetto delle normative relative alla tutela dei consumatori.	2.4 - CONTATTI CON LA CLIENTELA Dare risposta a eventuali richieste di chiarimenti, precisazioni e/o contestazioni relative ai prodotti disponibili sul sito e/o venduti al cliente, utilizzando modalità di comunicazione appropriate nel rispetto dell'immagine aziendale.	3.1 - A DISTANZA Gestire gli incassi di acquisti a distanza, verificando la compatibilità degli strumenti di pagamento con la disciplina fiscale e valutaria vigente.	
1.1 - APPROCCIO TELEFONICO In conformità alle indicazioni e agli scopi aziendali, proporre l'acquisto di prodotti e/o servizi utilizzando tecniche di comunicazione persuasiva nel rispetto della normativa vigente.	2.3 - CONSEGNA Gestire la consegna dei prodotti acquistati, attribuendo la spedizione a un corriere e monitorando l'iter di consegna.		
	2.2 - ATTIVAZIONE VENDITA Alla luce di uno o più richieste di acquisto, attivare le procedure di vendita, controllando la disponibilità in magazzino ed emettendo il documento fiscale relativo alla vendita nel rispetto della normativa vigente.		
	2.1 - AGGIORNAMENTO PRODOTTI/SERVIZI In base ai dati di vendita e alla specificità dell'assortimento disponibile (ad es. stagionale, acquisti in stock ecc.), aggiornare i prodotti/servizi presenti sulla vetrina virtuale, posizionandoli secondo criteri di visibilità in condivisione con le indicazioni aziendali, e nel rispetto delle normative vigenti.		

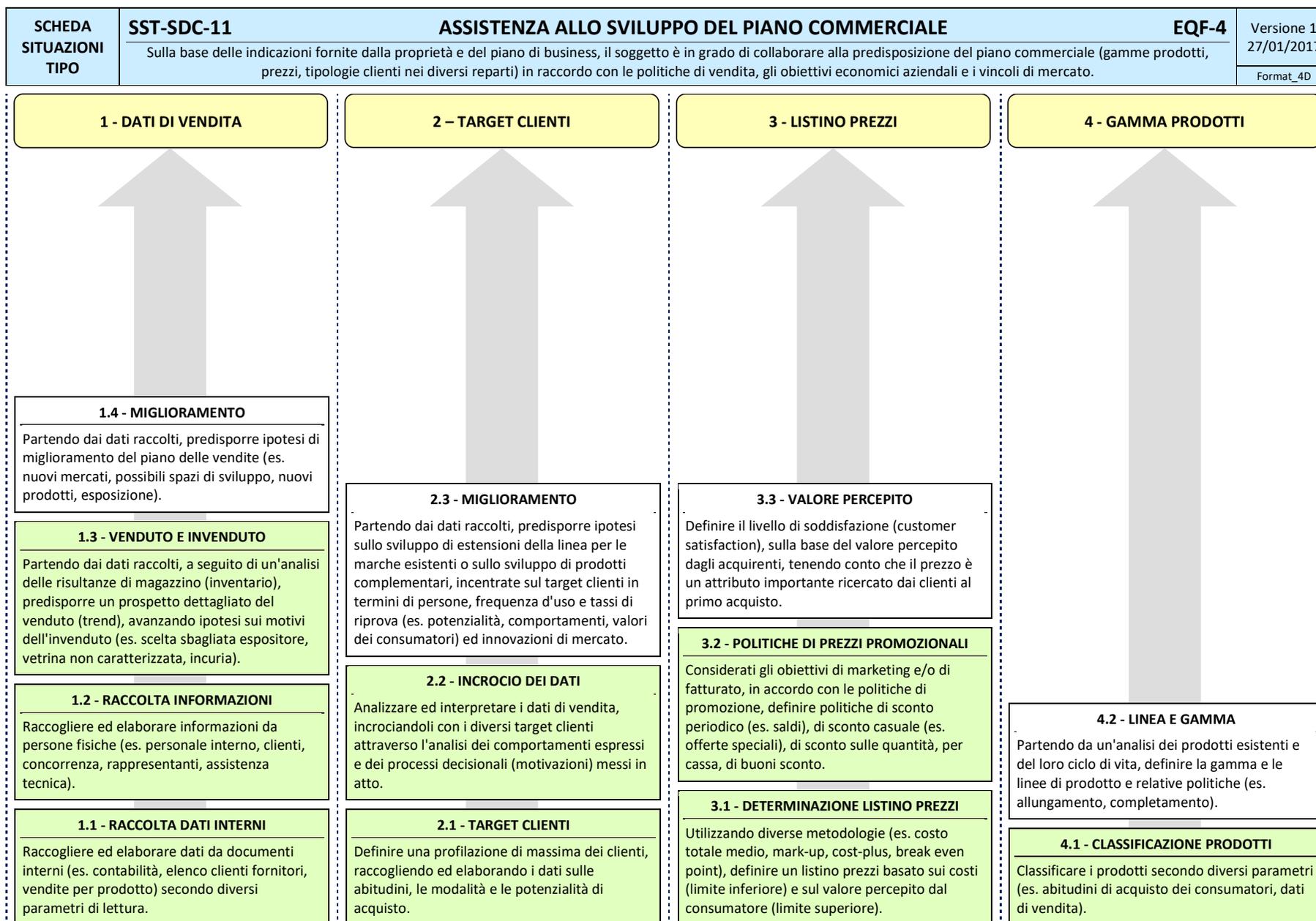
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-06 ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO EQF-3		Versione 4 31/01/2017 Format_3D
Sulla base del tipo di distribuzione commerciale in cui si è inseriti (distribuzione al dettaglio o all'ingrosso), gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nel processo d'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.			
1 - PRIMO CONTATTO			2 – PRESENTAZIONE/CONSULENZA
			
<p style="text-align: center;">1.2 - RICERCA DEL PRODOTTO/SERVIZIO</p> <p>Supportare il cliente nella ricerca di prodotti e/o servizi all'interno del punto vendita, guidandolo tra gli spazi espositivi.</p>			<p style="text-align: center;">2.2 - RISPOSTA A DOMANDE/CHIARIMENTI</p> <p>Alla luce della richiesta di chiarimenti e/o domande sul prodotto presentato, offrire risposte chiare e complete, servendosi, se necessario, di ulteriori strumenti quali cataloghi, schede tecniche dei prodotti ecc.</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - ACCOGLIENZA</p> <p>Accogliere la clientela tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e delle strategie aziendali in termini di fidelizzazione.</p>			<p style="text-align: center;">2.1 - PRESENTAZIONE</p> <p>Presentare le caratteristiche del/i prodotto/i, offrendo anche possibili alternative alla luce delle informazioni raccolte rispetto ai suoi interessi e/o bisogni.</p>
			<p style="text-align: center;">3 - PROPOSTA DI VENDITA</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">3.3 - PREVENTIVO ARTICOLATO</p> <p>Elaborare uno o più preventivi che soddisfino le richieste del cliente, segnalando tutte le alternative rilevanti possibili (ad es., prodotti simili ma con marchio diverso o caratteristiche leggermente differenti ecc.).</p> <p style="text-align: center;">3.2 - PRESENTAZIONE DI SCONTI E/O PROMOZIONI</p> <p>Alla luce dei sconti e/o promozioni applicabili al prodotto in vendita, presentare tali sconti e/o promozioni, mettendo in luce i loro vantaggi e le normative a cui sono soggetti.</p> <p style="text-align: center;">3.1 - DESCRIZIONE DEI COSTI</p> <p>Specificare il costo del prodotto richiesto dal cliente, indicando costi possibili aggiuntivi, modalità di pagamento e quant'altro possa fare variare il prezzo di partenza.</p>



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-08 GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO		EQF-3 Versione 3 23/04/2015 Format_4D
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.			
1 - MISURAZIONE	2 – PAGAMENTI	3 - REGISTRATORE DI CASSA	4 - FINANZIAMENTI E RATEIZZAZIONI
			
1.1 - CONTEGGIO E PESATURA Controllare la quantità del prodotto acquistato attraverso tecniche di pesatura e conta, imputando il relativo costo sul conto progressivo, anche con l'ausilio del lettore di codice a barre.	2.1 - CONTANTI BUONI PASTO, E SCONTISTICA Ricevere un pagamento in contanti, anche con integrazione di buoni pasto e/o voucher, utilizzando tecniche di conta appropriate e dando, se necessario, il resto, considerando anche l'eventuale scontistica collegata a promozioni, carte fedeltà (ad es. carta famiglia) ecc.	3.1 - ANNULLAMENTO Alla luce di errori riscontrati nell'atto di emissione dello scontrino fiscale, annullare lo scontrino e procedere poi alla stampa al fine di rilasciare un nuovo scontrino con l'importo corretto, nel rispetto della disciplina amministrativo-fiscale in materia.	4.1 - PRESENTAZIONE Presentare requisiti e condizioni necessari per aver titolo a un finanziamento da parte della finanziaria convenzionata con il punto vendita, specificando il tasso annuo di interesse nominale e l'indice sintetico di costo.
	2.2 - NON CONTANTI Accogliere un pagamento non in contanti (carte elettroniche, assegni bancari ecc.), utilizzando gli strumenti di controllo appropriato, nel rispetto della normativa vigente.	3.3 - CHIUSURA GIORNALIERA Dopo aver raccolto i documenti fiscali emessi durante la giornata lavorativa, compilare il registro dei corrispettivi giornalieri in cui trascrivere l'incasso del giorno in conformità con le norme amministrativo-finanziarie, allegando se necessario gli scontrini annullati.	4.3 - STIPULA CONTRATTO Stipulare un contratto di credito da inviare con la documentazione necessaria alla finanziaria, tenendo conto della normativa sul credito al consumo.
		3.2 - RIMBORSO Alla luce di una richiesta di rimborso ricevibile, aprire una pratica di reso in conformità con la normativa amministrativo-finanziaria ed emettere lo scontrino di restituzione, procedendo poi alla restituzione del denaro previa firma del cliente su ricevuta dell'avvenuta restituzione da conservare nella pratica.	4.2 - CONTROLLO REQUISITI Controllare se la documentazione presentata dal richiedente per la rateizzazione del pagamento del prodotto/servizio acquistato soddisfa i requisiti della finanziaria convenzionata con il punto vendita, tenendo conto della normativa sul credito al consumo.

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-SDC-09 GESTIONE BANCO GASTRONOMIA EQF-3</p>		<p>Versione 1 31/01/2017 Format_4D</p>
<p>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.</p>			
<p>1 - ORGANIZZAZIONE</p>	<p>2 – SALUMI</p>	<p>3 - FORMAGGI</p>	<p>4 - PRODOTTI DI CUCINA, PRODOTTI FINITI E TAKE AWAY</p>
			
<p>1.3 - PESO E CONSERVAZIONE PRODOTTI</p> <p>Gestire i prodotti del banco gastronomico (servizio take away o cliente diretto) predisponendo le etichette in base a peso, prezzo e informazioni organolettiche, verificando le date di scadenza in base alle regole di corretta conservazione e applicando la rotazione dei prodotti (principio FIFO).</p>	<p>2.3 - PROSCIUTTO CRUDO CON OSSO</p> <p>Toelettare ed affettare il prosciutto crudo con osso rispettando la conformazione del prodotto e procedendo al disosso nel momento opportuno utilizzando coltello e morsa per il disosso.</p>	<p>3.2 - FORMAGGI A PASTA DURA</p> <p>Realizzare e confezionare porzioni di formaggi a pasta dura (es. Fontina, Asiago, Grana Padano) per il servizio take away o per il cliente al banco, utilizzando coltello, taglia formaggio e macchina sottovuoto, fornendo al cliente informazioni sul prodotto (es. zona di produzione, composizione, proprietà organolettiche e modalità di impiego).</p>	<p>4.2 - INDICAZIONI SUL PRODOTTO</p> <p>Fornire informazioni al cliente circa gli ingredienti che compongono il prodotto e le modalità e tecniche per il consumo caldo.</p>
<p>1.2 - MONITORAGGIO CONSERVAZIONE A TEMPERATURA CONTROLLATA</p> <p>Monitorare quotidianamente la temperatura di celle surgelati, frigo, banchi per la conservazione a caldo e a freddo.</p>	<p>2.2 - SERVIZIO INSACCATI CRUDI O COTTI</p> <p>Affettare il prodotto per il servizio take away o per il cliente al banco, toelettando l'insaccato crudo (es. speck, bresaola) o cotto (es. prosciutto cotto, mortadella), utilizzando l'affettatrice e la macchina sottovuoto e fornendo informazioni al cliente sul prodotto (es. zona di produzione, composizione, proprietà organolettiche e modalità di impiego).</p>	<p>3.1 - FORMAGGI FRESCHI E A PASTA MOLLE</p> <p>Realizzare e confezionare porzioni di formaggi (es. Mascarpone, Crescenza, Taleggio), utilizzando cucchiaino o paletta e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di eventuali intolleranze e allergie espresse dal cliente.</p>	<p>4.1 - PRODOTTI GASTRONOMICI PRONTI</p> <p>Realizzare e confezionare porzioni di prodotti freddi (es. insalata di mare, paella, roast-beef) e caldi (lasagne, pollo allo spiedo), utilizzando coltello, paletta, affettatrice, macchina sottovuoto e taglia formaggio, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di eventuali intolleranze e allergie espresse dal cliente.</p>
<p>1.1 - SANIFICAZIONE STRUMENTI E ZONE DI LAVORO</p> <p>Detergere e disinfettare gli ambienti di lavoro, le attrezzature e gli strumenti utilizzati, rispettando le zone di lavoro e i tempi di contatto dei disinfettanti.</p>	<p>2.1 - TAGLIO INSACCATI</p> <p>Preparare l'insaccato con carne cruda trita (es. salame, salsiccia), tagliando il prodotto con l'uso dell'affettatrice o coltello e rispettando le specifiche fornite dal cliente (es. spessore, quantità), nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di eventuali intolleranze e allergie espresse dal cliente.</p>		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-10 GESTIONE BANCO PESCHERIA 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.			EQF-3 Versione 1 31/01/2017 Format_5D
1 - LAVORARE IL PESCE	2 – LAVORARE MOLLUSCHI E CROSTACEI	3 - ASSISTENZA CLIENTE E PRODOTTI PRONTO-CUOCI	4 - CONFEZIONAMENTO	5 - CELLE FRIGO
				
1.3 - TAGLIO DARNI E TRANCI Tagliare pesci di medie (salmoni) e grosse (es. spada, tonno) dimensioni in darne o tranci, fornendo informazioni al cliente sul prodotto.		3.3 - CONSIGLI ENO-GASTRONOMICI Fornire informazioni approfondite al cliente (es. ricette, qualità organolettiche, abbinamento cibo-vino) per la preparazione di piatti ittici.		
1.2 - SFILETTATURA Togliere le lisce (centrale e rimanenti) a pesci tondi (salmoni, trote, branzino) e pesci piatti (rombo) anche di grandi dimensioni ricavandone filetti regolari e fornendo informazioni al cliente sul prodotto (es. zona di pesca FAO, modalità di impiego).	2.2 - CROSTACEI CRUDI Privare i crostacei crudi (es. gamberetti, gamberi, scampi) di carapace, zampe e interiora, fornendo informazioni al cliente sul prodotto (es. zona di pesca FAO, modalità di impiego).	3.2 - HAMBURGER E POLPETTE Miscelare il pesce tritato (senza spine o sfilettato) con aromi, spezie, uovo e pan grattato, e porzionarlo pressandolo manualmente o con l'utilizzo della pressatrice (hamburger) o formando palline di diverse dimensioni (polpette), spiegando al cliente le modalità di impiego.	4.2 - ETICHETTATURA Realizzare le etichette per la vendita al banco o take away, riportando le informazioni previste dalla legge (es. prezzo, tracciabilità del prodotto, scadenza) ed applicarle sui diversi contenitori utilizzando anche macchine etichettatrici, manuali o automatiche.	5.2 - CONSERVAZIONE Verificare le date di scadenza dei prodotti in base alle regole di corretta conservazione (differenziando prodotto fresco e prodotto congelato), applicando la rotazione dei prodotti (principio FIFO).
1.1 - PRIME LAVORAZIONI Eliminare pinne, squame e viscere da pesci tondi e piatti sulla base delle richieste e del tipo di utilizzo (es. eliminare solo le viscere nel caso di cottura alla griglia), togliendo la lisca centrale a pesci di piccole dimensioni (es. alici, sardine) nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.	2.1 - MOLLUSCHI Pulire gasteropodi e bivalvi (privare la sabbia ingerita con bagni ripetuti, eliminare l'eventuale bisso, il ciuffo di filamenti che sporge dalle valve e le incrostazioni del guscio) e cefalopodi (becco, occhi, sacco di inchiostro, osso, pennetta) nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.	3.1 - SPIEDINI Scegliere il tipo di pesce tagliandolo a cubetti, preparare crostacei e molluschi, infilzando i pezzi alternati su stecchini di legno di lunghezza variabile, abbinandoli in base ai tempi di cottura e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.	4.1 - CONFEZIONAMENTO Confezionare pesce, molluschi e crostacei utilizzando carta per uso alimentare, sacchetti oppure contenitori plastici per alimenti coprendoli con adeguato film plastico.	5.1 - RICEVIMENTO E STOCCAGGIO Provvedere alla ricezione della merce verificando stato di conservazione del prodotto e temperatura di consegna, ed effettuare lo stoccaggio del pesce nelle celle frigorifere rispettando la catena del freddo.



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO		EQF-4
	Sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile/titolare del punto vendita, il soggetto è in grado di pianificare e gestire l'attività nel reparto/negozio (sviluppo strategia espositiva e gestione del personale) monitorando il servizio e approntando eventuali azioni correttive.		Versione 1 27/01/2017 Format_3D
1 - ESPOSIZIONE ORDINARIA	2 – ESPOSIZIONE STRAORDINARIA	3 - GESTIONE PERSONALE	
			
1.2 - PROPOSTA MIGLIORAMENTO	2.3 - COMUNICAZIONE	3.4 - FORMAZIONE	
Individuare possibili criticità dell'esposizione ordinaria (es. flussi di passaggio), elaborando una possibile soluzione da sottoporre al proprio responsabile.	Definire una strategia comunicativa interna della esposizione straordinaria, predisponendo gli strumenti (es. cartellonistica, layout esposizione).	Individuare possibili aree di formazione del personale da proporre al proprio responsabile.	
1.1 - CONTROLLO	2.2 - PROMOZIONE MULTIPLA	3.3 - MONITORAGGIO	
Controllare l'esposizione ordinaria del reparto/negozio, verificando che sul display/lineare di vendita i prodotti siano presenti in quantità sufficiente ed esposti correttamente, adottando eventuali misure correttive (es. predisposizione ordini prodotti in esaurimento).	Proporre al responsabile una strategia espositiva straordinaria in base allo scopo (es. promozione, saldi) e ai diversi parametri in gioco (es. posizione, espositore, colori, illuminazione), applicandola in caso di parere favorevole.	Collaborare al monitoraggio delle prestazioni del personale coinvolto, producendo report di valutazione dei risultati raggiunti.	
	2.1 - SINGOLA PROMOZIONE	3.2 - ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE	
	Collaborare alla definizione di singole promozioni predisposte dal titolare/responsabile (es. su singoli prodotti, prodotti da impulso, stagionali), condividendole con i colleghi.	Collaborare all'organizzazione dei turni e degli orari del personale presente in base alle loro mansioni specifiche, al contratto di lavoro e alle esigenze del punto vendita (es. orari di apertura, afflussi clienti, approvvigionamenti).	
		3.1 - ACCOGLIENZA E CONGEDO	
		Verificare che l'accoglienza, il benvenuto e il congedo del cliente siano eseguiti dal team di lavoro presente in maniera proficua, intervenendo in caso di criticità.	

