

***Tecnico commerciale delle vendite***

---

***Standard della Figura nazionale***

Denominazione della figura	TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
Referenziazioni della figura	5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi
Professioni NUP/ISTAT correlate	511 Esercenti ed addetti delle vendite all'ingrosso 512 Esercenti ed addetti delle vendite al minuto
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	46 Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli) 47 Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico commerciale delle vendite interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative agli ambiti della predisposizione e dell'organizzazione del punto vendita, con competenze relative alla realizzazione del piano di acquisti, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente

### Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio

Il Tecnico commerciale delle vendite è in grado di:

1. Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita
2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
3. Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato
4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
5. Predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

--	--

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>▪ Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting</li> <li>▪ Applicare tecniche previsionali di vendita</li> <li>▪ Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale</li> <li>▪ Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>▪ Elementi di marketing strategico ed operativo</li> <li>▪ Elementi di budgeting</li> <li>▪ Tecniche di definizione prezzi</li> </ul>

**COMPETENZA N. 4****ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente
- Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela
- Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
- Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
- Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio
- Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto
- Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita
- Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Elementi di customer satisfaction
- Principi di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche di negoziazione e problem solving

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto</li> <li>▪ Applicare criteri di verifica dell'applicazione delle normative igienico sanitarie e di sicurezza</li> <li>▪ Valutare la funzionalità dell'allestimento rispetto agli obiettivi di vendita</li> <li>▪ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita ed espositivi</li> <li>▪ Valutare la funzionalità dell'organizzazione degli spazi distributivi</li> <li>▪ Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale</li> <li>▪ Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner</li> <li>▪ Regole e le tecniche del Visual merchandising</li> </ul>