

Operatore ai servizi di vendita

Standard della Figura nazionale

Denominazione della figura	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA
Referenziamenti della figura Professioni NUP/ISTAT correlate Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	5.1. professioni qualificate nelle attività commerciali 5.1.2.1. commessi e assimilati 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	L' Operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali

Competenze tecnico professionali in esito al triennio

L'operatore ai servizi di vendita è in grado di :

- 1 Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio
- 2 Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
- 6 Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente
- 7 Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami
- 8 Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro del servizio vendita• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio• Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti	<ul style="list-style-type: none">• Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita

COMPETENZA N. 3

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature• Procedure e tecniche di monitoraggio• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi• Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto• Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio• Applicare criteri di codifica dei prodotti• Applicare tecniche per la rotazione degli articoli• Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo• Elementi di merceologia del prodotto• Elementi di merchandising: visual display, layout• Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza• Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari)• Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli• Strumentazione e attrezzature di settore• Strumenti e modalità di pezzatura e codifica• Tecniche di imballaggio e packaging• Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni

COMPETENZA N. 6

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Rilevare le esigenze e le richieste del cliente• Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente• Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio• Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna	<ul style="list-style-type: none">• Colloquio di vendita• Elementi del contratto di compravendita• Elementi di marketing operativo• Principi di customer care• Strumenti e modalità di pagamento e consegna• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

COMPETENZA N. 7

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami• Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio• Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni)• Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Principi di fidelizzazione del cliente• Procedure per resi e sostituzioni• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Tecniche di problem solving

COMPETENZA N. 8

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa• Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento• Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita• Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale• Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento• Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità	<ul style="list-style-type: none">• Documenti amministrativi contabili di base• Elementi di pricing• Mezzi di pagamento e servizi bancari• Normativa IVA• Procedure di emissione, registrazione e archiviazione• Rilevazioni contabili elementari