



Allegato 2

Standard Professionali e Formativi di dettaglio

SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale

1. Tecnico esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale
2. Tecnico commerciale delle vendite
3. Operatore alle casse

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.04 - Progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centri commerciali
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Descrizione sintetica della qualificazione	Il tecnico esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale ha la responsabilità dell'immobile nel quale è situato il centro, la responsabilità commerciale del comfort della clientela, dell'organizzazione dei servizi di supporto, della promozione del centro commerciale, della cura degli allestimenti, del mantenimento dei rapporti con e tra i commercianti che operano all'interno del Centro.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Progettazione ed avviamento del centro commerciale (2649) 2. Gestione dell'immobile e della superficie di vendita (2650) 3. Organizzazione complessiva del centro (2651) 4. Promozione del centro commerciale (2652) 5. Gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda (2653) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Progettazione ed avviamento del centro commerciale
Livello EQF	5
Risultato atteso	Curare la progettazione e l'avviamento del centro commerciale secondo le direttive espresse dalla proprietà per assicurare un'adeguata copertura e manutenzione degli spazi di vendita.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di progettazione e avviamento del centro commerciale.
Indicatori	Corretto svolgimento delle attività di conservazione del centro commerciale; implementazione ottimale delle strategie operative volte a riconoscere nuovi peculiari settori merceologici per offrire alla clientela variegata opportunità d'acquisto; esatta individuazione dei potenziali esercenti a cui locare le aree espositive.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Curare la preservazione nel tempo della locazione, garantendo un'immagine unitaria del centro 2. Individuare nuovi ambiti merceologici, aziende o servizi per offrire al target di clientela sempre nuovi stimoli di acquisto 3. Selezionare gli ambiti merceologici di riferimento del centro commerciale secondo la strategia commerciale della proprietà 4. Selezionare gli esercenti a cui locare gli spazi espositivi secondo le strategie e i target di riferimento della proprietà
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti 3. Caratteristiche delle diverse tipologie di clienti, comportamenti di acquisto e mercato di riferimento per leggere e decodificare i comportamenti di consumo dei clienti 4. Elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita 5. Meccanismi operativi di coordinamento per gestire le attività della squadra di lavoro 6. Metodi e tecniche di merchandising e presentazione dell'offerta commerciale per costruire un'offerta ampia e diversificata delle gamme dei prodotti in vendita 7. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 8. Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestione dell'immobile e della superficie di vendita
Livello EQF	5
Risultato atteso	Gestire l'immobile e la superficie di vendita curandone la dimensione economica e le esigenze di manutenzione.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione dell'immobile e della superficie di vendita.
Indicatori	Esatto svolgimento delle attività amministrative e della tenuta dei libri contabili secondo le specifiche disposizioni di legge; precisa gestione dei contratti di locazione e delle peculiari attività di manutenzione dell'immobile; determinazione ottimale delle spese di gestione sulla base di un'attenta analisi di canoni di locazione e dei costi di gestione; corretta esecuzione delle attività di monitoraggio degli indicatori di produttività e redditività per elaborare il trend completo delle attività.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare l'attuazione delle procedure contabili e amministrative e la corretta tenuta dei libri contabili ed amministrativi con particolare attenzione a quelli previsti per legge relativi ai settori amministrazione e personale 2. Definire gli obiettivi commerciali e il budget di spesa del centro commerciale verificando l'andamento con i dati consuntivi, decidendo, se necessario, i relativi correttivi 3. Gestire i contratti di locazione e della contrattualistica varia nel rispetto della normativa vigente e secondo le disposizioni della proprietà 4. Individuare le esigenze di manutenzione dell'immobile e delle superfici di vendita 5. Negoziare le spese di gestione del centro ripartendole nel canone di locazione degli esercenti al fine di coprire i costi gestionali 6. Programmare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria con la collaborazione, quando presente, del direttore tecnico, valutandone la corretta esecuzione 7. Verificare i parametri relativi alla produttività e redditività per controllare costantemente l'andamento economico complessivo del centro commerciale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione 2. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 3. Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti 4. Economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale 5. Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni e processi lavorativi 6. Metodi e tecniche di analisi degli andamenti di vendita al fine di valutarne i risultati 7. Standard e format per la redazione di report e documentazione ad uso interno 8. Strategie commerciali dell'impresa e gamma dei prodotti venduti 9. Tecniche di budgeting per la corretta stesura e gestione dei budget e piani economici 10. Normativa fiscale, tributaria e previdenziale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Organizzazione complessiva del centro
Livello EQF	5
Risultato atteso	Assicurare l'organizzazione complessiva del centro commerciale al fine di garantire la soddisfazione dei clienti interni ed esterni e il rispetto degli obiettivi aziendali.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione complessiva del centro.
Indicatori	Completa fornitura del livello di personale utile a supportare le attività di vendita degli esercenti; preciso coordinamento delle attività volte a garantire la pulizia e la salubrità degli ambienti e degli spazi espositivi per i dipendenti e la clientela; corretta determinazione delle procedure di gestione aziendale quotidiane di programmazione dei servizi di supporto.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assicurare i livelli di organico del personale del centro commerciale al fine di fornire il sostegno necessario all'attività di vendita degli esercenti 2. Assicurare la protezione dell'immobile, degli spazi vendita, dei beni del centro commerciale secondo le disposizioni aziendali 3. Assicurare l'igiene e la sicurezza nell'ambiente per favorire il comfort dei dipendenti e della clientela 4. Definire le procedure aziendali comuni, come gli orari di aperture dei vari punti vendita e altre regole, verificandone il rispetto, al fine di garantire un'immagine unitaria del centro nei confronti della clientela 5. Preparare i servizi di supporto, al fine di curare gli allestimenti degli spazi e dell'immobile, fornire servizi per lo smaltimento dei rifiuti, presidi medici, ecc.
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti 2. Elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita 3. Meccanismi operativi di coordinamento per gestire le attività della squadra di lavoro 4. Metodi e tecniche di merchandising e presentazione dell'offerta commerciale per costruire un'offerta ampia e diversificata delle gamme dei prodotti in vendita 5. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 6. Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti 7. Economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale 8. Tecniche di direzione e organizzazione aziendale per supervisionare, coordinare e pianificare il lavoro in squadra
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Promozione del centro commerciale
Livello EQF	5
Risultato atteso	Assicurare la promozione complessiva del centro commerciale al fine di garantire la massima diffusione e pubblicizzazione delle attività integrate proposte al territorio e al target di clientela di riferimento.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di promozione del centro commerciale.
Indicatori	Esatta programmazione delle iniziative idonee a pubblicizzare le attività svolte dal centro commerciale all'esterno nell'ottica di una costante verifica dei processi di fidelizzazione della clientela; precisa elaborazione di analisi di mercato volte a interpretare le potenziali attitudini di acquisto della clientela per garantire un continuo miglioramento dell'offerta dei servizi erogati; corretta esecuzione delle attività d'intrattenimento da svolgere all'interno del centro commerciale.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Curare la selezione, l'affidamento e la contrattualistica legata alla esternalizzazione di attività legate alla promozione del centro (pubblicità, animazione, ecc.) verificandone la qualità dei servizi erogati 2. Organizzare indagini e analisi di mercato anche al fine di verificare risultati ed andamento delle attività promozionali 3. Progettare campagne pubblicitarie del centro commerciale organizzando tutte le azioni in collaborazione con gli esercenti 4. Progettare eventi di animazione, spettacoli, attività culturali e altri servizi al fine di promuovere momenti di intrattenimento per aumentare l'attrattività del centro commerciale 5. Effettuare analisi della soddisfazione del cliente, per monitorare i comportamenti e le abitudini di acquisto della clientela e per progettare miglioramenti dell'offerta di servizi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti 2. Elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita 3. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 4. Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti 5. Economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale 6. Tecniche di direzione e organizzazione aziendale per supervisionare, coordinare e pianificare il lavoro in squadra 7. Elementi di tecnica commerciale al fine di proporre campagne pubblicitarie efficaci 8. Tecniche di base per condurre indagini di mercato con riferimento alla specificità del settore 9. Tecniche di progettazione e organizzazione di eventi culturali, di animazione ecc. al fine di rendere maggiormente attrattivo il centro commerciale al target di riferimento
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda
Livello EQF	5
Risultato atteso	Gestire le relazioni interne/esterne all'azienda in accordo con la policy aziendale e con le indicazioni della direzione aziendale.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda.
Indicatori	Precisa individuazione delle strategie aziendali capaci di fronteggiare efficacemente la concorrenza esterna; corretta gestione dei potenziali contenziosi tra esercenti e proprietà dell'immobile e dei rapporti con il personale dipendente interno; svolgimento ottimale delle attività di rappresentanza dell'azienda presso l'ambiente esterno.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare la concorrenza adottando, nel quadro delle politiche aziendali, le necessarie misure per contrastarla 2. Gestire gli eventuali contenziosi tra esercenti e la proprietà dell'immobile al fine di negoziare e proporre soluzioni di risoluzione 3. Gestire i rapporti con il personale dipendente del centro commerciale ed organizzare le attività inerenti la gestione delle procedure amministrative, i rapporti sindacali, il processo di selezione, valutazione e formazione 4. Intrattenere rapporti con gli esercenti per la ricerca di soluzioni per i problemi più diversi 5. Intrattenere rapporti con la proprietà/sede centrale, elaborando e sottoponendo ad essa proposte e richieste per revisioni e/o approvazioni (ad es. richiesta di assistenza di specialisti o proposte relative ai piani di vendita, ecc.) 6. Rappresentare l'azienda nelle relazioni esterne, mantenendo rapporti con enti pubblici o rappresentanze di vario tipo, per instaurare un clima di reciproca collaborazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 2. Nozioni di contrattualistica e di diritto del lavoro per pianificare correttamente mansioni, turni e ferie e la procedura amministrativa di assunzione/licenziamento e trasformazioni di contratto 3. Nozioni e tecniche di direzione e organizzazione aziendale per la supervisione, il coordinamento e la pianificazione del lavoro in squadra 4. Nozioni e tecniche di leadership e di delega al fine di creare un clima collaborativo e di gestione efficace ed efficiente del lavoro 5. Sistemi e strumenti di lavoro incentivanti per motivare il personale e valutare le prestazioni e il potenziale dei collaboratori 6. Tecniche di analisi della concorrenza e benchmarking per valutare le potenzialità dell'utilizzo di una precisa best practice in azienda 7. Tecniche di relazioni pubbliche per condurre rapporti di collaborazione efficace con enti o rappresentanze di vario tipo
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.04 - Progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centri commerciali
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale
Descrizione qualificazione	Il tecnico esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale ha la responsabilità dell'immobile nel quale è situato il centro, la responsabilità commerciale del comfort della clientela, dell'organizzazione dei servizi di supporto, della promozione del centro commerciale, della cura degli allestimenti, del mantenimento dei rapporti con e tra i commercianti che operano all'interno del Centro.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	150
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	300
Durata minima aula_fasecovid (ore)	200
Durata massima aula_fasecovid (ore)	350
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	80

Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	150
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	300
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo di studio/qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.</p>
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage/tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico esperto della progettazione, gestione, organizzazione e promozione di centro commerciale"
Gestione dei crediti formativi	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
<p>1 - Progettazione ed avviamento del centro commerciale 2 - Gestione dell'immobile e della superficie di vendita 3 - Organizzazione complessiva del centro 4 - Promozione del centro commerciale</p>	

5 - Gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Progettazione ed avviamento del centro commerciale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Progettazione ed avviamento del centro commerciale (2649)
Risultato atteso	Curare la progettazione e l'avviamento del centro commerciale secondo le direttive espresse dalla proprietà per assicurare un'adeguata copertura e manutenzione degli spazi di vendita.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Curare la preservazione nel tempo della locazione, garantendo un'immagine unitaria del centro 2. Individuare nuovi ambiti merceologici, aziende o servizi per offrire al target di clientela sempre nuovi stimoli di acquisto 3. Selezionare gli ambiti merceologici di riferimento del centro commerciale secondo la strategia commerciale della proprietà 4. Selezionare gli esercenti a cui locare gli spazi espositivi secondo le strategie e i target di riferimento della proprietà
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti 3. Caratteristiche delle diverse tipologie di clienti, comportamenti di acquisto e mercato di riferimento per leggere e decodificare i comportamenti di consumo dei clienti 4. Elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita 5. Meccanismi operativi di coordinamento per gestire le attività della squadra di lavoro 6. Metodi e tecniche di merchandising e presentazione dell'offerta commerciale per costruire un'offerta ampia e diversificata delle gamme dei prodotti in vendita 7. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 8. Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestione dell'immobile e della superficie di vendita
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Gestione dell'immobile e della superficie di vendita (2650)
Risultato atteso	Gestire l'immobile e la superficie di vendita curandone la dimensione economica e le esigenze di manutenzione.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare l'attuazione delle procedure contabili e amministrative e la corretta tenuta dei libri contabili ed amministrativi con particolare attenzione a quelli previsti per legge relativi ai settori amministrazione e personale 2. Definire gli obiettivi commerciali e il budget di spesa del centro commerciale verificando l'andamento con i dati consuntivi, decidendo, se necessario, i relativi correttivi 3. Gestire i contratti di locazione e della contrattualistica varia nel rispetto della normativa vigente e secondo le disposizioni della proprietà 4. Individuare le esigenze di manutenzione dell'immobile e delle superfici di vendita 5. Negoziare le spese di gestione del centro ripartendole nel canone di locazione degli esercenti al fine di coprire i costi gestionali 6. Programmare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria con la collaborazione, quando presente, del direttore tecnico, valutandone la corretta esecuzione 7. Verificare i parametri relativi alla produttività e redditività per controllare costantemente l'andamento economico complessivo del centro commerciale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione 2. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 3. Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti 4. Economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale 5. Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni e processi lavorativi 6. Metodi e tecniche di analisi degli andamenti di vendita al fine di valutarne i risultati 7. Standard e format per la redazione di report e documentazione ad uso interno 8. Strategie commerciali dell'impresa e gamma dei prodotti venduti 9. Tecniche di budgeting per la corretta stesura e gestione dei budget e piani economici 10. Normativa fiscale, tributaria e previdenziale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Organizzazione complessiva del centro
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Organizzazione complessiva del centro (2651)
Risultato atteso	Assicurare l'organizzazione complessiva del centro commerciale al fine di garantire la soddisfazione dei clienti interni ed esterni e il rispetto degli obiettivi aziendali.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assicurare i livelli di organico del personale del centro commerciale al fine di fornire il sostegno necessario all'attività di vendita degli esercenti 2. Assicurare la protezione dell'immobile, degli spazi vendita, dei beni del centro commerciale secondo le disposizioni aziendali 3. Assicurare l'igiene e la sicurezza nell'ambiente per favorire il comfort dei dipendenti e della clientela 4. Definire le procedure aziendali comuni, come gli orari di aperture dei vari punti vendita e altre regole, verificandone il rispetto, al fine di garantire un'immagine unitaria del centro nei confronti della clientela 5. Preparare i servizi di supporto, al fine di curare gli allestimenti degli spazi e dell'immobile, fornire servizi per lo smaltimento dei rifiuti, presidi medici, ecc.
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti 2. Elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita 3. Meccanismi operativi di coordinamento per gestire le attività della squadra di lavoro 4. Metodi e tecniche di merchandising e presentazione dell'offerta commerciale per costruire un'offerta ampia e diversificata delle gamme dei prodotti in vendita 5. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 6. Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti 7. Economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale 8. Tecniche di direzione e organizzazione aziendale per supervisionare, coordinare e pianificare il lavoro in squadra
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Promozione del centro commerciale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Promozione del centro commerciale (2652)
Risultato atteso	Assicurare la promozione complessiva del centro commerciale al fine di garantire la massima diffusione e pubblicizzazione delle attività integrate proposte al territorio e al target di clientela di riferimento.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Curare la selezione, l'affidamento e la contrattualistica legata alla esternalizzazione di attività legate alla promozione del centro (pubblicità, animazione, ecc.) verificandone la qualità dei servizi erogati 2. Organizzare indagini e analisi di mercato anche al fine di verificare risultati ed andamento delle attività promozionali 3. Progettare campagne pubblicitarie del centro commerciale organizzando tutte le azioni in collaborazione con gli esercenti 4. Progettare eventi di animazione, spettacoli, attività culturali e altri servizi al fine di promuovere momenti di intrattenimento per aumentare l'attrattività del centro commerciale 5. Effettuare analisi della soddisfazione del cliente, per monitorare i comportamenti e le abitudini di acquisto della clientela e per progettare miglioramenti dell'offerta di servizi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche del target di riferimento, delle gamme dei prodotti e dei servizi offerti 2. Elementi del marketing mix e del marketing plan per la stesura del piano di promozione e vendita 3. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 4. Tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti per instaurare efficaci rapporti commerciali con gli esercenti 5. Economia e tecnica aziendale per gestire con criteri di efficacia/efficienza il centro commerciale 6. Tecniche di direzione e organizzazione aziendale per supervisionare, coordinare e pianificare il lavoro in squadra 7. Elementi di tecnica commerciale al fine di proporre campagne pubblicitarie efficaci 8. Tecniche di base per condurre indagini di mercato con riferimento alla specificità del settore 9. Tecniche di progettazione e organizzazione di eventi culturali, di animazione ecc. al fine di rendere maggiormente attrattivo il centro commerciale al target di riferimento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni interne/esterne all'azienda (2653)
Risultato atteso	Gestire le relazioni interne/esterne all'azienda in accordo con la policy aziendale e con le indicazioni della direzione aziendale.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare la concorrenza adottando, nel quadro delle politiche aziendali, le necessarie misure per contrastarla 2. Gestire gli eventuali contenziosi tra esercenti e la proprietà dell'immobile al fine di negoziare e proporre soluzioni di risoluzione 3. Gestire i rapporti con il personale dipendente del centro commerciale ed organizzare le attività inerenti la gestione delle procedure amministrative, i rapporti sindacali, il processo di selezione, valutazione e formazione 4. Intrattenere rapporti con gli esercenti per la ricerca di soluzioni per i problemi più diversi 5. Intrattenere rapporti con la proprietà/sede centrale, elaborando e sottoponendo ad essa proposte e richieste per revisioni e/o approvazioni (ad es. richiesta di assistenza di specialisti o proposte relative ai piani di vendita, ecc.) 6. Rappresentare l'azienda nelle relazioni esterne, mantenendo rapporti con enti pubblici o rappresentanze di vario tipo, per instaurare un clima di reciproca collaborazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con i clienti e con i collaboratori 2. Nozioni di contrattualistica e di diritto del lavoro per pianificare correttamente mansioni, turni e ferie e la procedura amministrativa di assunzione/licenziamento e trasformazioni di contratto 3. Nozioni e tecniche di direzione e organizzazione aziendale per la supervisione, il coordinamento e la pianificazione del lavoro in squadra 4. Nozioni e tecniche di leadership e di delega al fine di creare un clima collaborativo e di gestione efficace ed efficiente del lavoro 5. Sistemi e strumenti di lavoro incentivanti per motivare il personale e valutare le prestazioni e il potenziale dei collaboratori 6. Tecniche di analisi della concorrenza e benchmarking per valutare le potenzialità dell'utilizzo di una precisa best practice in azienda 7. Tecniche di relazioni pubbliche per condurre rapporti di collaborazione efficace con enti o rappresentanze di vario tipo
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico commerciale delle vendite
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.01 - Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.12.01.08 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci
Descrizione sintetica della qualificazione	Il tecnico commerciale delle vendite presidia l'intero processo di distribuzione commerciale attraverso la pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di acquisto, conservazione e vendita al dettaglio o all'ingrosso di prodotti alimentari e non, coordinando le risorse in possesso al fine di realizzare gli obiettivi aziendali prefissati. Si occupa di ricercare e selezionare i fornitori, curare l'allestimento degli spazi e l'esposizione delle merci/prodotti, gestire gli aspetti amministrativi, organizzare e coordinare le attività promozionali, pianificare e realizzare i servizi di accoglienza e assistenza al cliente prima e dopo l'acquisto, applicare e supervisionare lo smaltimento dei rifiuti derivanti alle attività di gestione. Generalmente opera come lavoratore autonomo, quando è titolare dell'esercizio ma può operare anche con contratto di lavoro dipendente, qualora si occupi della gestione dell'attività senza possederla. Si relaziona con tutte le risorse impiegate nell'attività commerciale selezionandole e coordinandole.
Referenziazione ATECO 2007	G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli G.46.21.10 - Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi G.46.21.21 - Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo G.46.21.22 - Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina G.46.22.00 - Commercio all'ingrosso di fiori e piante G.46.23.00 - Commercio all'ingrosso di animali vivi G.46.24.10 - Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) G.46.24.20 - Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria G.46.31.10 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi G.46.31.20 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati G.46.32.10 - Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata G.46.32.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria G.46.33.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova G.46.33.20 - Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale G.46.34.10 - Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche G.46.34.20 - Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche G.46.35.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco G.46.36.00 - Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolci e prodotti da forno G.46.37.01 - Commercio all'ingrosso di caffè G.46.37.02 - Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie G.46.38.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi G.46.38.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi G.46.38.30 - Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti G.46.38.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari G.46.39.10 - Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati

G.46.39.20 - Commercio all'ingrosso non specializzato di altri prodotti alimentari, bevande e tabacco

G.46.41.10 - Commercio all'ingrosso di tessuti

G.46.41.20 - Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria

G.46.41.90 - Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili

G.46.42.10 - Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori

G.46.42.20 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia

G.46.42.30 - Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili

G.46.42.40 - Commercio all'ingrosso di calzature e accessori

G.46.43.10 - Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video

G.46.43.20 - Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti)

G.46.43.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica

G.46.44.10 - Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria

G.46.44.20 - Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana

G.46.44.30 - Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia

G.46.44.40 - Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame

G.46.45.00 - Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici

G.46.46.10 - Commercio all'ingrosso di medicinali

G.46.46.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico

G.46.46.30 - Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici

G.46.47.10 - Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale

G.46.47.20 - Commercio all'ingrosso di tappeti

G.46.47.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico

G.46.48.00 - Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria

G.46.49.10 - Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria

G.46.49.20 - Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali

G.46.49.30 - Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli

G.46.49.40 - Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette)

G.46.49.50 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale

G.46.49.90 - Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca

G.46.51.00 - Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software

G.46.52.02 - Commercio all'ingrosso di nastri non registrati

G.46.52.09 - Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici

G.46.61.00 - Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori

G.46.62.00 - Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili)

G.46.63.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile

G.46.64.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria

G.46.65.00 - Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi

G.46.66.00 - Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio

G.46.69.11 - Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto

G.46.69.19 - Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto

G.46.69.20 - Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale

G.46.69.30 - Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici

G.46.69.91 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico

G.46.69.92 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico

G.46.69.93 - Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi

G.46.69.94 - Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici

G.46.69.99 - Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca

G.46.71.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento

G.46.73.10 - Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale

G.46.73.21 - Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum
 G.46.73.22 - Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari)
 G.46.73.23 - Commercio all'ingrosso di infissi
 G.46.73.29 - Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione
 G.46.73.30 - Commercio all'ingrosso di vetro piano
 G.46.73.40 - Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici
 G.46.74.10 - Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta)
 G.46.74.20 - Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento
 G.46.75.01 - Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura
 G.46.75.02 - Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria
 G.46.76.10 - Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate
 G.46.76.20 - Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati
 G.46.76.30 - Commercio all'ingrosso di imballaggi
 G.46.76.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi nca
 G.46.77.10 - Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici
 G.46.77.20 - Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera); sottoprodotti non metallici della lavorazione industriale (cascami)
 G.46.90.00 - Commercio all'ingrosso non specializzato
 G.47.11.10 - Ipermercati
 G.47.11.20 - Supermercati
 G.47.11.30 - Discount di alimentari
 G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari
 G.47.19.10 - Grandi magazzini
 G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici
 G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
 G.47.41.00 - Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati
 G.47.42.00 - Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati
 G.47.43.00 - Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati
 G.47.63.00 - Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati
 G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori
 G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio

Referenziazione ISTAT CP2011

3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)
2. Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti (2646)
3. Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto (2679)
4. Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria (2701)
5. Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti (2702)
6. Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non (2704)
7. Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non (2705)
8. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio (2966)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori
Livello EQF	4
Risultato atteso	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.
Indicatori	Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura 2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto 3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori 4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze 5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi 2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti 5. Tecniche di negoziazione 6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 3.3.3.2.0 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti
Livello EQF	4
Risultato atteso	Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.
Indicatori	Efficace applicazione e supervisione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le modalità di registrazione delle operazioni di carico e scarico dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 2. Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 3. Supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto 2. Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire 3. Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione 4. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto
Livello EQF	3
Risultato atteso	Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto.
Indicatori	Corretta lettura delle esigenze del cliente; efficace comunicazione delle caratteristiche e delle condizioni di vendita delle merci/prodotti; efficace gestione dei servizi di assistenza post-vendita.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione 3. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto 4. Applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale 5. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti 6. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari 7. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'espone i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento 8. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 9. Applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna 10. Identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente 11. Implementare procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a distanza, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa in materia di tutela dei consumatori 2. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Tecniche e psicologie di vendita 5. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 6. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 7. Tecniche di ascolto attivo 8. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti 9. Strategie di marketing 10. Elementi di pratica professionale 11. Procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso</p> <p>5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi</p> <p>5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati</p> <p>5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali</p> <p>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria
Livello EQF	4
Risultato atteso	Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria.
Indicatori	Analisi del fabbisogno informativo, individuazione ed implementazione di un'azione comunicativo/pubblicitaria.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare criteri di analisi e selezione dei mezzi di informazione e divulgazione ritenuti più idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione 2. Identificare il fabbisogno informativo e tradurlo in obiettivi dell'azione di comunicazione e pubblicità 3. Individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere 4. Organizzare e coordinare l'attività di distribuzione di materiale a carattere informativo/promozionale sia in formato cartaceo (volantini, brochure, ecc.) che elettronico (e-mail, social network, ecc.); 5. Utilizzare i principali strumenti informatici per la composizione di testi e la lavorazione delle immagini
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di budgeting 2. Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente 3. Elementi di comunicazione efficace scritta e orale 4. Principali strumenti informatici per lo scambio e la divulgazione delle informazioni 5. Tecniche e strumenti informatici per l'elaborazione di immagini e testi
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti
Livello EQF	4
Risultato atteso	Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti.
Indicatori	Adeguate esposizione delle merci/prodotti; efficace allestimento delle vetrine interne ed esterne.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzare nel caso i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.) 2. Applicare le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci in esposizione 3. Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne 4. Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto sugli scaffali o su altre attrezzature espositive 5. Supervisionare la corretta esecuzione delle operazioni di allestimento ed esposizione della merce/prodotto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità 3. Tecniche di esposizione della merce/prodotto 4. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 5. Vetrinistica e visual merchandising
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6

Denominazione unità di competenza	Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non
Livello EQF	4
Risultato atteso	Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non.
Indicatori	Adeguata pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità; corretta applicazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari 2. Adottare le modalità e le procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non 3. Applicare i criteri di pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non 4. Identificare nelle singole fasi del processo di acquisto, conservazione e vendita le possibili criticità emergenti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande 2. Conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande 3. Elementi di merceologia alimentare 4. Igiene e sicurezza alimentare 5. Metodi e tecniche di pianificazione
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7

Denominazione unità di competenza	Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non
Livello EQF	4
Risultato atteso	Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non.
Indicatori	Adeguati interventi di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita; efficace monitoraggio dei processi di conservazione dei prodotti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro 2. Applicare criteri di organizzazione efficace-efficiente di lavoro 3. Applicare modalità di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene specifiche di settore 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace con la struttura organizzativa 5. Organizzare la disposizione più funzionale degli spazi adibiti al carico, scarico e stoccaggio delle merci nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore 6. Supervisionare la corretta applicazione delle modalità e delle procedure di sicurezza, igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non 7. Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente 8. Gestire la relazione con altri operatori al fine di costruire reti commerciali (centri commerciali naturali, reti di distribuzione, ecc.) 9. Identificare la disposizione più funzionale degli spazi di vendita in modo da facilitare al cliente la conoscenza e la selezione dei prodotti offerti 10. Supervisionare le operazioni di trattamento e conservazione delle merci nel rispetto delle norme igienico-sanitarie
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di merceologia alimentare 2. Igiene e sicurezza alimentare 3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 4. Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità 5. Tecniche di comunicazione efficace 6. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 7. Metodi e tecniche di pianificazione 8. Normativa in materia commerciale 9. Tecniche di organizzazione efficace 10. Marketing dell'impresa commerciale 11. Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non 12. Procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci 13. Processi e servizi della distribuzione commerciale 14. Struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci) 15. Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande conservazione, distribuzione, manipolazione 16. Legislazione commerciale relativa al settore merceologico alimentare 17. Normativa in materia di commercializzazione di prodotti ortofrutticoli
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.1 - Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8

Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio
Livello EQF	4
Risultato atteso	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati
Oggetto di osservazione	Le operazioni per la cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio.
Indicatori	Corretta esecuzione delle tecniche organizzative e amministrative per la gestione di un esercizio
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 3. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 6. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 7. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 8. Gestire la cassa 9. Monitorare l'andamento dell'attività aziendale 10. Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base 11. Individuare le caratteristiche e i ruoli delle risorse umane presenti nell'organizzazione 12. Identificare gli aspetti normativi che disciplinano il settore e la professione 13. Supportare l'organizzazione nell'espletamento degli adempimenti contabili inerenti la realizzazione del servizio 14. Supportare l'organizzazione nella gestione degli strumenti informatici utilizzati nella realizzazione del servizio
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 4. Elementi di informatica 5. Elementi di organizzazione e gestione aziendale 6. Normativa di settore 7. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 8. Prodotti e servizi assicurativi business 9. Prodotti e servizi bancari business 10. Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio 11. Nozioni di diritto 12. Nozioni di diritto del lavoro
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga 4.3.2.3.0 - Addetti alle operazioni finanziarie per conto dell'impresa o dell'organizzazione 4.4.1.1.0 - Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico commerciale delle vendite
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.01 - Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.12.01.08 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico commerciale delle vendite
Descrizione qualificazione	Il tecnico commerciale delle vendite presidia l'intero processo di distribuzione commerciale attraverso la pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di acquisto, conservazione e vendita al dettaglio o all'ingrosso di prodotti alimentari e non, coordinando le risorse in possesso al fine di realizzare gli obiettivi aziendali prefissati. Si occupa di ricercare e selezionare i fornitori, curare l'allestimento degli spazi e l'esposizione delle merci/prodotti, gestire gli aspetti amministrativi, organizzare e coordinare le attività promozionali, pianificare e realizzare i servizi di accoglienza e assistenza al cliente prima e dopo l'acquisto, applicare e supervisionare lo smaltimento dei rifiuti derivanti alle attività di gestione. Generalmente opera come lavoratore autonomo, quando è titolare dell'esercizio ma può operare anche con contratto di lavoro dipendente, qualora si occupi della gestione dell'attività senza possederla. Si relaziona con tutte le risorse impiegate nell'attività commerciale selezionandole e coordinandole.
Referenziazione ATECO 2007	G.45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri G.45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli G.45.31.01 - Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli G.46.21.10 - Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi G.46.21.21 - Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo G.46.21.22 - Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina G.46.22.00 - Commercio all'ingrosso di fiori e piante G.46.23.00 - Commercio all'ingrosso di animali vivi G.46.24.10 - Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) G.46.24.20 - Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria G.46.31.10 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi G.46.31.20 - Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati G.46.32.10 - Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata G.46.32.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria G.46.33.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova G.46.33.20 - Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale G.46.34.10 - Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche G.46.34.20 - Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche G.46.35.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco G.46.36.00 - Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolci e prodotti da forno G.46.37.01 - Commercio all'ingrosso di caffè G.46.37.02 - Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie G.46.38.10 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi G.46.38.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi G.46.38.30 - Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti

G.46.38.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari
G.46.39.10 - Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati
G.46.39.20 - Commercio all'ingrosso non specializzato di altri prodotti alimentari, bevande e tabacco
G.46.41.10 - Commercio all'ingrosso di tessuti
G.46.41.20 - Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria
G.46.41.90 - Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili
G.46.42.10 - Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori
G.46.42.20 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia
G.46.42.30 - Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili
G.46.42.40 - Commercio all'ingrosso di calzature e accessori
G.46.43.10 - Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video
G.46.43.20 - Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti)
G.46.43.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica
G.46.44.10 - Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria
G.46.44.20 - Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana
G.46.44.30 - Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia
G.46.44.40 - Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame
G.46.45.00 - Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici
G.46.46.10 - Commercio all'ingrosso di medicinali
G.46.46.20 - Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico
G.46.46.30 - Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici
G.46.47.10 - Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale
G.46.47.20 - Commercio all'ingrosso di tappeti
G.46.47.30 - Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico
G.46.48.00 - Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria
G.46.49.10 - Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria
G.46.49.20 - Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali
G.46.49.30 - Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli
G.46.49.40 - Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (includere le biciclette)
G.46.49.50 - Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale
G.46.49.90 - Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca
G.46.51.00 - Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software
G.46.52.02 - Commercio all'ingrosso di nastri non registrati
G.46.52.09 - Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici
G.46.61.00 - Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori
G.46.62.00 - Commercio all'ingrosso di macchine utensili (includere le relative parti intercambiabili)
G.46.63.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile
G.46.64.00 - Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria
G.46.65.00 - Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi
G.46.66.00 - Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio
G.46.69.11 - Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto
G.46.69.19 - Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto
G.46.69.20 - Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale
G.46.69.30 - Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici
G.46.69.91 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico
G.46.69.92 - Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico
G.46.69.93 - Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi
G.46.69.94 - Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici
G.46.69.99 - Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca
G.46.71.00 - Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di

	<p>combustibili per riscaldamento</p> <p>G.46.73.10 - Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale</p> <p>G.46.73.21 - Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum</p> <p>G.46.73.22 - Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari)</p> <p>G.46.73.23 - Commercio all'ingrosso di infissi</p> <p>G.46.73.29 - Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione</p> <p>G.46.73.30 - Commercio all'ingrosso di vetro piano</p> <p>G.46.73.40 - Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici</p> <p>G.46.74.10 - Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta)</p> <p>G.46.74.20 - Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento</p> <p>G.46.75.01 - Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura</p> <p>G.46.75.02 - Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria</p> <p>G.46.76.10 - Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate</p> <p>G.46.76.20 - Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati</p> <p>G.46.76.30 - Commercio all'ingrosso di imballaggi</p> <p>G.46.76.90 - Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi nca</p> <p>G.46.77.10 - Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici</p> <p>G.46.77.20 - Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera); sottoprodotti non metallici della lavorazione industriale (cascami)</p> <p>G.46.90.00 - Commercio all'ingrosso non specializzato</p> <p>G.47.11.10 - Ipermercati</p> <p>G.47.11.20 - Supermercati</p> <p>G.47.11.30 - Discount di alimentari</p> <p>G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari</p> <p>G.47.19.10 - Grandi magazzini</p> <p>G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici</p> <p>G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari</p> <p>G.47.41.00 - Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati</p> <p>G.47.42.00 - Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati</p> <p>G.47.43.00 - Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati</p> <p>G.47.63.00 - Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati</p> <p>G.47.72.10 - Commercio al dettaglio di calzature e accessori</p> <p>G.47.72.20 - Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio</p>
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	180
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	180
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	180
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	360

Durata minima aula_fasecovid (ore)	240
Durata massima aula_fasecovid (ore)	420
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	80
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	60
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	60
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	180
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	360
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo di studio/qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.</p>
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage/tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico commerciale delle vendite"
Gestione dei crediti formativi	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 1 - Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori
- 2 - Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti
- 3 - Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto
- 4 - Selezione ed adozione di una strategia comunicativa/pubblicitaria
- 5 - Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti
- 6 - Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non
- 7 - Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non
- 8 - Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)
Risultato atteso	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura 2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto 3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori 4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze 5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi 2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti 5. Tecniche di negoziazione 6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	22.5
Durata massima singola UF _fasecovid	45

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti (2646)
Risultato atteso	Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le modalità di registrazione delle operazioni di carico e scarico dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 2. Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 3. Supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto 2. Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire 3. Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione 4. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	22.5
Durata massima singola UF _fasecovid	45

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto (2679)
Risultato atteso	Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione 3. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto 4. Applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale 5. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti 6. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari 7. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'espone i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento 8. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 9. Applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna 10. Identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente 11. Implementare procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a distanza, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa in materia di tutela dei consumatori 2. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Tecniche e psicologie di vendita 5. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 6. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 7. Tecniche di ascolto attivo 8. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti 9. Strategie di marketing 10. Elementi di pratica professionale 11. Procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	22.5
Durata massima singola UF _fasecovid	45

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria (2701)
Risultato atteso	Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare criteri di analisi e selezione dei mezzi di informazione e divulgazione ritenuti più idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione 2. Identificare il fabbisogno informativo e tradurlo in obiettivi dell'azione di comunicazione e pubblicità 3. Individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere 4. Organizzare e coordinare l'attività di distribuzione di materiale a carattere informativo/promozionale sia in formato cartaceo (volantini, brochure, ecc.) che elettronico (e-mail, social network, ecc.); 5. Utilizzare i principali strumenti informatici per la composizione di testi e la lavorazione delle immagini
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di budgeting 2. Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente 3. Elementi di comunicazione efficace scritta e orale 4. Principali strumenti informatici per lo scambio e la divulgazione delle informazioni 5. Tecniche e strumenti informatici per l'elaborazione di immagini e testi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	22.5
Durata massima singola UF _fasecovid	45

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti (2702)
Risultato atteso	Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzare nel caso i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.) 2. Applicare le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci in esposizione 3. Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne 4. Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto sugli scaffali o su altre attrezzature espositive 5. Supervisionare la corretta esecuzione delle operazioni di allestimento ed esposizione della merce/prodotto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità 3. Tecniche di esposizione della merce/prodotto 4. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 5. Vetrinistica e visual merchandising
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	22.5
Durata massima singola UF _fasecovid	45

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6

Denominazione unità formativa	Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non (2704)
Risultato atteso	Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari 2. Adottare le modalità e le procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non 3. Applicare i criteri di pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non 4. Identificare nelle singole fasi del processo di acquisto, conservazione e vendita le possibili criticità emergenti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande 2. Conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande 3. Elementi di merceologia alimentare 4. Igiene e sicurezza alimentare 5. Metodi e tecniche di pianificazione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	22.5
Durata massima singola UF _fasecovid	45

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.7

Denominazione unità formativa	Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non (2705)
Risultato atteso	Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro 2. Applicare criteri di organizzazione efficace-efficiente di lavoro 3. Applicare modalità di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene specifiche di settore 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace con la struttura organizzativa 5. Organizzare la disposizione più funzionale degli spazi adibiti al carico, scarico e stoccaggio delle merci nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore 6. Supervisionare la corretta applicazione delle modalità e delle procedure di sicurezza, igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non 7. Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente 8. Gestire la relazione con altri operatori al fine di costruire reti commerciali (centri commerciali naturali, reti di distribuzione, ecc.) 9. Identificare la disposizione più funzionale degli spazi di vendita in modo da facilitare al cliente la conoscenza e la selezione dei prodotti offerti 10. Supervisionare le operazioni di trattamento e conservazione delle merci nel rispetto delle norme igienico-sanitarie
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di merceologia alimentare 2. Igiene e sicurezza alimentare 3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 4. Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità 5. Tecniche di comunicazione efficace 6. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 7. Metodi e tecniche di pianificazione 8. Normativa in materia commerciale 9. Tecniche di organizzazione efficace 10. Marketing dell'impresa commerciale 11. Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non 12. Procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci 13. Processi e servizi della distribuzione commerciale 14. Struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci) 15. Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande conservazione, distribuzione, manipolazione 16. Legislazione commerciale relativa al settore merceologico alimentare 17. Normativa in materia di commercializzazione di prodotti ortofrutticoli
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	22.5
Durata massima singola UF _fasecovid	45

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.8

Denominazione unità formativa	Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio (2966)
Risultato atteso	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 3. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 6. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 7. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 8. Gestire la cassa 9. Monitorare l'andamento dell'attività aziendale 10. Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base 11. Individuare le caratteristiche e i ruoli delle risorse umane presenti nell'organizzazione 12. Identificare gli aspetti normativi che disciplinano il settore e la professione 13. Supportare l'organizzazione nell'espletamento degli adempimenti contabili inerenti la realizzazione del servizio 14. Supportare l'organizzazione nella gestione degli strumenti informatici utilizzati nella realizzazione del servizio
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 4. Elementi di informatica 5. Elementi di organizzazione e gestione aziendale 6. Normativa di settore 7. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 8. Prodotti e servizi assicurativi business 9. Prodotti e servizi bancari business 10. Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio 11. Nozioni di diritto 12. Nozioni di diritto del lavoro
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	22.5
Durata massima singola UF _fasecovid	45

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore alle casse
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.07 - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore alle casse svolge tutte le attività relative all'incasso e all'assistenza e informazione al cliente sui prezzi, sulla resa e cambio della merce e sulle operazioni di finanziamento per l'acquisto di prodotti. Si occupa degli adempimenti amministrativi e monetari legati alle operazioni di incasso e pagamento, della registrazione dei movimenti di cassa compresa l'apertura della stessa, di operazioni di storno, fatturazione, annullamento scontrini, ecc. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente presso esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestione degli incassi e dei pagamenti (2665) 2. Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari (2666) 3. Gestione dei movimenti di cassa (2667)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Gestione degli incassi e dei pagamenti
Livello EQF	3
Risultato atteso	Incassi e pagamenti correttamente eseguiti.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione degli incassi e dei pagamenti.
Indicatori	Corretta esecuzione delle operazioni di incasso e pagamento.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le procedure amministrative aziendali per l'esecuzione di operazioni particolari come fatturazioni, storni e annullamento di scontrini 2. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti 3. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico 4. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.) 5. Utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità 2. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 4. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti 5. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) 6. Modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo 7. Procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari
Livello EQF	3
Risultato atteso	Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione dei finanziamenti su acquisti.
Indicatori	Corretta esecuzione delle operazioni di raccolta ed inoltro della documentazione per i finanziamenti su acquisti; efficace comunicazione delle informazioni sui finanziamenti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità 2. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 3. Tipologie e procedure di finanziamento
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione dei movimenti di cassa
Livello EQF	3
Risultato atteso	Movimenti di cassa correttamente registrati.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione dei movimenti di cassa.
Indicatori	Corretta esecuzione delle operazioni di registrazione dei movimenti di cassa
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni 3. Applicare le procedure amministrative stabilite per la resa ed il cambio della merce 4. Attivare procedure di apertura e chiusura della cassa 5. Utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 4. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) 5. Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa 6. Procedure previste per il ripristino della conformità del prodotto o la sua resa/sostituzione
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore alle casse
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.07 - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore alle casse
Descrizione qualificazione	L'operatore alle casse svolge tutte le attività relative all'incasso e all'assistenza e informazione al cliente sui prezzi, sulla resa e cambio della merce e sulle operazioni di finanziamento per l'acquisto di prodotti. Si occupa degli adempimenti amministrativi e monetari legati alle operazioni di incasso e pagamento, della registrazione dei movimenti di cassa compresa l'apertura della stessa, di operazioni di storno, fatturazione, annullamento scontrini, ecc. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente presso esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	180
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	180
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	180
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	360
Durata minima aula_fasecovid (ore)	240
Durata massima aula_fasecovid (ore)	420
Durata massima FAD	80

asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	60
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	60
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	180
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	360
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.</p>
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore alle casse"
Gestione dei crediti formativi	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
<p>1 - Gestione degli incassi e dei pagamenti 2 - Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari 3 - Gestione dei movimenti di cassa</p>	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Gestione degli incassi e dei pagamenti
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione degli incassi e dei pagamenti (2665)
Risultato atteso	Incassi e pagamenti correttamente eseguiti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le procedure amministrative aziendali per l'esecuzione di operazioni particolari come fatturazioni, storni e annullamento di scontrini 2. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti 3. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico 4. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.) 5. Utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità 2. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 4. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti 5. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) 6. Modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo 7. Procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	60
Durata massima singola UF _fasecovid	120

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari (2666)
Risultato atteso	Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità 2. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 3. Tipologie e procedure di finanziamento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	60
Durata massima singola UF _fasecovid	120

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Gestione dei movimenti di cassa
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione dei movimenti di cassa (2667)
Risultato atteso	Movimenti di cassa correttamente registrati.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni 3. Applicare le procedure amministrative stabilite per la resa ed il cambio della merce 4. Attivare procedure di apertura e chiusura della cassa 5. Utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 4. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) 5. Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa 6. Procedure previste per il ripristino della conformità del prodotto o la sua resa/sostituzione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	60
Durata massima singola UF _fasecovid	120