

Dettagli Profilo 16.IEFP.1

(Attualmente in vigore)

Denominazione profilo Operatore ai servizi di vendita

Descrizione sintetica L'operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali

Settore economico 12 - Servizi di distribuzione commerciale

Livello EQF 3

Informazioni di contatto Enti accreditati

www.vivoscuola.it

Elenco Competenze

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio	3	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro del servizio vendita• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso	3	<ul style="list-style-type: none">• Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita	<ul style="list-style-type: none">• Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio• Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti
Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	3	<ul style="list-style-type: none">• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature• Procedure e tecniche di monitoraggio• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	3	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008 • Dispositivi di protezione individuale e collettiva • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Nozioni di primo soccorso • Segnali di divieto e prescrizioni correlate 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione • Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone • Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore • Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale • Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza • Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva • Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza
Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione	3	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo • Elementi di merceologia del prodotto • Elementi di merchandising: visual display, layout • Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza • Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari) • Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli • Strumentazione e attrezzature di settore • Strumenti e modalità di pezzatura e codifica • Tecniche di imballaggio e packaging • Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi • Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto • Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio • Applicare criteri di codifica dei prodotti • Applicare tecniche per la rotazione degli articoli • Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente	3	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio di vendita • Elementi del contratto di compravendita • Elementi di marketing operativo • Principi di customer care • Strumenti e modalità di pagamento e consegna • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevare le esigenze e le richieste del cliente • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente • Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio • Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna
Fornire assistenza al cliente, collaborando alla evasione dei reclami	3	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di fidelizzazione del cliente • Procedure per resi e sostituzioni • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di problem solving 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami • Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio • Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni) • Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente
Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento	3	<ul style="list-style-type: none"> • Documenti amministrativi contabili di base • Elementi di pricing • Mezzi di pagamento e servizi bancari • Normativa IVA • Procedure di emissione, registrazione e archiviazione • Rilevazioni contabili elementari 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa • Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento • Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita • Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale • Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento • Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa	3	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive e normative sulla qualità di settore • Principi ed elementi di base di un sistema qualità • Procedure attinenti al sistema qualità • Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti • Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità • Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza • Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità • Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti
Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente	3	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008 • Dispositivi di protezione individuale e collettiva • Disposizioni e procedure per lo smaltimento dei rifiuti • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Nozioni di primo soccorso • Segnali di divieto e prescrizioni correlate 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione • Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone • Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore • Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale • Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza • Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva • Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza