

DENOMINAZIONE DELLA FIGURA	TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA	Il Tecnico commerciale delle vendite interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi indirizzi -al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo. Possiede competenze funzionali - in rapporto ai diversi indirizzi – alla realizzazione del piano di acquisti, all'allestimento, alla promozione, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente.
DENOMINAZIONE INDIRIZZI	- Vendita a libero servizio - Vendita assistita
REFERENZIAZIONE QNQ/EQF	Livello 4
REFERENZIAZIONE ATECO ISTAT 2007	Vendita a libero servizio 45.1 Commercio di autoveicoli 45.3 Commercio di parti e accessori di autoveicoli 47.1 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali ricreativi in esercizi specializzati 47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati 47.8 Commercio al dettaglio ambulante Vendita assistita 45.1 Commercio di autoveicoli 45.3 Commercio di parti e accessori di autoveicoli 47.1 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali ricreativi in esercizi specializzati 47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati 47.8 Commercio al dettaglio ambulante
REFERENZIAZIONE CP ISTAT 2011	Vendita a libero servizio 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.3.3.0 Vetrinisti e professioni assimilate 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto Vendita assistita 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.3.3.0 Vetrinisti e professioni assimilate 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto

COMPETENZE TECNICOPROFESSIONALI COMUNI AGLI INDIRIZZI

CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI	SETTORE Servizi di distribuzione commerciale 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 ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata SEQUENZA DI PROCESSO Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita SEQUENZA DI PROCESSO Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE
	Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per gli altri e per l'ambiente
ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione	Collaborare alla realizzazione e integrazione del piano commerciale in raccordo con le politiche di acquisto/vendita, gli obiettivi economici aziendali e i vincoli di mercato Concorrere alla pianificazione delle attività nel reparto/negozio in merito a ordinativi, assortimenti, strategia espositiva, organizzazione degli spazi e allestimenti continuativi e promozionali. Collaborare alla progettazione e alla realizzazione di strategie di comunicazione del punto vendita con strumenti digitali e analogici

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO**Vendita a libero servizio****CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI****SETTORE Servizi di distribuzione commerciale****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****ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata****ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata****SEQUENZA DI PROCESSO Attività di gestione del punto vendita nella****piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci****ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione****ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita****SEQUENZA DI PROCESSO Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione****ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione****ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione****AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI****COMPETENZE****ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione****ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita****ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione****ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione****ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata****ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata****Collaborare alla gestione degli acquisti centralizzati e diretti di reparti ad alta rotazione sia food che no-food****Collaborare alla progettazione e alla realizzazione dell'allestimento dello spazio espositivo continuativo e promozionale in base a dati di vendita, azioni promozionali, input aziendali e accordi commerciali**

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO	
Vendita assistita	
CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI	SETTORE Servizi di distribuzione commerciale 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 ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata SEQUENZA DI PROCESSO Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita SEQUENZA DI PROCESSO Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE CONNOTATIVE L'INDIRIZZO
ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata	Curare la vendita diretta consigliando il cliente in base a stili, tendenze e principi di funzionalità del prodotto, gestendo eventuali reclami Orientare gli acquisti della clientela in base a dati di vendita, input aziendali e accordi commerciali

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI COMUNI AGLI INDIRIZZI

COMPETENZA	
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	
QNQ/EQF – Livello 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore - 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 del settore - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore - Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza	- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore - Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore - Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore - Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore - Nozioni di primo soccorso - Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore

COMPETENZA	
Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali e i vincoli di mercato	
QNQ/EQF – Livello 4	
ABILITA'	CONOSCENZE
- Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto - Applicare tecniche di analisi dei costi - Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza - Analizzare i dati di customer satisfaction - Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali - Applicare tecniche di pricing - Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela - Stimare previsioni di vendita in base agli storici di vendita, alle stagionalità e ai target - Verificare l'andamento delle vendite	- Analisi previsionale dell'andamento del mercato - Elementi di marketing strategico - Elementi di marketing analitico ed operativo - Elementi di psicologia applicata alle vendite - Tecniche di ascolto e di comunicazione - Tecniche di negoziazione - Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicate alle vendite - Elementi di matematica commerciale - Elementi di budgeting - Tecniche di analisi delle vendite - Tecniche e strumenti di customer satisfaction - Tecniche di fidelizzazione del cliente - Normative su sicurezza e qualità relative ai prodotti - Tecniche di pricing inerenti ad assortimenti continuativi e promozionali

COMPETENZA

Concorrere alla pianificazione delle attività nel reparto/negozio in merito a strategia espositiva, organizzazione degli spazi e allestimenti continuativi e promozionali

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'

- Verificare la disposizione e presentazione in funzione della tipologia di prodotto e degli obiettivi di vendita
- Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita e dispositivi
- Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi
- Gestire posizione e quantità esposta di ciascuna referenza
- Predisporre una vetrina
- Verificare la funzionalità e l'efficacia degli spazi di vendita

CONOSCENZE

- Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale
- Organizzazione interna del punto vendita, layout merceologico e delle attrezzature
- Tipologie di layout e display espositivi
- Visual merchandising
- Elementi di psicologia applicata alle vendite
- Elementi della teoria del colore e di illuminotecnica
- Criteri e tecniche di esposizione di prodotti
- Tecniche di composizione dell'assortimento
- Tecniche promozionali
- Normative sulle vendite promozionali

COMPETENZA

Collaborare alla progettazione e alla realizzazione di strategie di comunicazione del punto vendita con strumenti digitali e analogici

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'

- Aggiornare i materiali promozionali e informativi
- Applicare metodi di promozione dell'immagine del punto vendita
- Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere
- Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni
- Applicare tecniche per l'elaborazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela anche in funzione dei dati di profilazione
- Curare la comunicazione sui social
- Analizzare i dati provenienti dalle visualizzazioni di inserzioni, siti web e newsletter
- Aggiornare la disponibilità dei prodotti on-line
- Gestire in maniera efficace i contatti on-line con la clientela
- Utilizzare progetti multi-canale per promuovere la propria azienda e la propria attività/servizio

CONOSCENZE

- Tipologie e standard promozionali in base a target clienti e tipo di prodotto
- Elementi di marketing: archetypal branding, storytelling aziendale, visual storytelling, influencer marketing
- Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione dei prodotti/servizi
- Tecniche di telemarketing
- Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nelle imprese commerciali
- Criteri di scelta degli strumenti web
- Tecniche di analisi dei dati relativi a visualizzazioni, condivisioni, siti web e newsletter
- Strumenti di profilazione del cliente
- Normativa inerente il web: regolamento fiscale, privacy, copyright
- Rischi legati all'utilizzo degli strumenti social
- Elementi di e-commerce: piattaforme, spedizioni, ritiri e consegne, modalità di pagamento, normativa

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO**Vendita a libero servizio****COMPETENZA**

Collaborare alla progettazione e alla realizzazione dell'allestimento dello spazio espositivo continuativo e promozionale in base a dati di vendita, azioni promozionali, input aziendali e accordi commerciali

QNQ/EQF– Livello 4**ABILITA'**

- Misurare la rotazione delle referenze in funzione degli spazi
- Costruire il display di vendita in base alla rotazione delle referenze, alla loro tipologia, a un planogramma dato
- Assestare il planogramma rispetto alle esigenze dell'assortimento e del punto vendita
- Utilizzare software dedicati alla progettazione di _lano grammi, lineari di vendita e spazi promozionali
- Analizzare i dati del venduto e dell'invenduto
- Leggere un listino articoli per ordini
- Leggere i dati di fatturato e margine
- Stratificare i dati di vendita rispetto a diversi parametri

CONOSCENZE

- Organizzazione degli spazi espositivi: adiacenze merceologiche, livelli e minimi/massimi di presentazione dei prodotti, tipologie di display, tipologie di aree promozionali, rifornibilità automatica, indice di rotazione, unità di carico
- Tipologie commerciali dei prodotti
- Misurazione della performance del punto vendita: redditività dello spazio, incidenza sulle vendite, margine vendite, scontrino medio, indice di captazione, ricavo medio per giorno lavorato, incidenza del costo del personale sulle vendite
- Tecniche di analisi dei dati di vendita sulla base delle scelte espositive fatte

COMPETENZA

Collaborare alla gestione degli acquisti di reparti ad alta rotazione

QNQ/EQF – Livello 4**ABILITA'**

- Identificare le necessità di approvvigionamento dei prodotti in assortimento continuativo e promozionale
- Utilizzare un planning ordini
- Stimare previsioni di acquisto in base agli impegni precedenti, agli storici di acquisto/vendita, alle giacenze, alla stagionalità e al target clienti
- Elaborare modulistica e report necessari per eseguire l'ordine
- Monitorare la rotazione delle scorte
- Verificare l'iter dell'ordine
- Controllare la correttezza della merce arrivata rispetto a quella ordinata
- Effettuare reclami sulla merce non conforme
- Gestire resi di merce
- Effettuare un inventario
- Condurre la trattativa operativa con i fornitori
- Predisporre un contratto di fornitura

CONOSCENZE

- Tecniche di programmazione degli ordini
- Tecniche di acquisto di prodotti in assortimento continuativo, promozionale e ad alta deperibilità
- Organizzazione di un reparto di ricevimento merci
- Tecniche e strumenti per il monitoraggio delle giacenze
- Criteri di selezione dei fornitori
- Principi e procedure per l'inventariazione della merce
- Gestione delle code promozionali e della merce non in assortimento
- Normativa su contratti di compravendita
- Tipologia di contratti di fornitura
- Tipologie di non conformità e resi
- Elementi di normativa fiscale e tributaria

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO**Vendita assistita****COMPETENZA**

Curare la vendita diretta consigliando il cliente in base a stili, tendenze e principi di funzionalità del prodotto, gestendo eventuali reclami

QNQ/EQF – Livello 4**ABILITA'**

- Verificare la modalità di gestione della trattativa di vendita assistita
- Affrontare le situazioni critiche con il cliente
- Applicare i protocolli aziendali previsti per la gestione e soluzione dei reclami
- Evadere pratiche relative a non conformità, garanzie sul prodotto e diritti di recesso
- Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
- Leggere le schede tecniche dei prodotti
- Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e a criteri quali tendenze e moda

CONOSCENZE

- Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, conclusione della vendita, gestione delle obiezioni e dei conflitti
- Tecniche di verifica e controllo sulla conformità dei prodotti
- Tipologie di garanzie
- Tecniche di fidelizzazione
- Protocolli aziendali per la gestione dei reclami
- Normative sul diritto di recesso e sulla tutela del consumatore
- Elementi di storia della moda e principali griffe di riferimento
- Elementi storico-culturali-geografici e caratteristiche dei prodotti made in Italy
- Modalità di consultazione di cataloghi e manuali tecnici

COMPETENZA

Orientare gli acquisti della clientela in base a dati di vendita, input aziendali e accordi commerciali

QNQ/EQF – Livello 4**ABILITA'**

- Applicare i principi di rotazione delle vendite
- Leggere un listino
- Calcolare i margini di vendita
- Incrociare e stratificare dati di vendita con altri dati quali magazzino, target clienti, promozioni
- Predisporre prospetti del venduto e dell'invenduto
- Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti
- Applicare tecniche di cross selling

CONOSCENZE

- Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, ascolto e comunicazione, conclusione della vendita
- Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicati alle vendite
- Tipologie degli accordi commerciali
- Tecniche e strumenti di gestione del magazzino
- Tipologie dei dati di vendita: scontrini medi, listini
- Tecniche di analisi dei dati di vendita
- Tecniche di pricing