

**RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Elaborare il piano commerciale di noleggio a partire da un esame delle caratteristiche del territorio pubblicizzando le caratteristiche dei prodotti idonei

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Elaborazione Piano commerciale: **7 casi**

**Dimensione 2** - Pubblicizzazione dei prodotti noleggiati: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Gestire la trattativa di noleggio a partire dalla verifica dell'idoneità del cliente al rilascio del bene noleggiato, producendo la certificazione per la sottoscrizione dei contratti, stipulando e firmando il contratto di noleggio e provvedendo alla consegna del bene al cliente stesso

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione trattativa del noleggio: **4 casi**

**Dimensione 2** - Controlli per il noleggio e altre operazioni preliminari: **3 casi**

**Dimensione 3** - Elaborazione documentazione: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Consegnare e rientrare in possesso del bene noleggiato controllandone l'integrità prima e dopo l'utilizzo

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Consegna del bene noleggiato: **2 casi**

**Dimensione 2** - Ritiro del bene noleggiato: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Elaborare il piano commerciale di noleggio a partire da un esame delle caratteristiche del territorio pubblicizzando le caratteristiche dei prodotti idonei

**1 - ELABORAZIONE PIANO COMMERCIALE**

Grado di complessità 4

**1.4 REVISIONE DEL PIANO COMMERCIALE**

Attivare delle strategie operative per migliorare la vendita agendo sulle diverse componenti strumentali e umane a disposizione, sulla base dei dati relativi ai risultati dei noleggi realizzati e delle eventuali proposte di miglioramento ricevute dalle diverse componenti aziendali.

Grado di complessità 3

**1.3 DEFINIZIONE RETE VENDITA**

Definire l'organizzazione della rete di vendita identificando le risorse, gli strumenti, le linee guida e le modalità previste per l'attività di noleggio e per il controllo dei dati.

**1.3 DEFINIZIONE OBIETTIVI DI VENDITA**

Definire gli obiettivi di vendita, per un tempo determinato, sulla base dei fattori interni (es. esigenze aziendali, capacità e risorse della forza di vendita, produttività) e dei fattori esterni (es. elasticità della domanda al prezzo, concorrenza, ciclo di vita del prodotto) all'impresa

Grado di complessità 2

**1.2 IDENTIFICAZIONE CLIENTELA TARGET**

Individuare la clientela target a cui si intende offrire particolari vantaggi e/o sconti, sulla base dell'analisi statistica della clientela di uno o più punti noleggio.

**1.2 ANALISI DEL MERCATO POTENZIALE**

Identificare le variabili di segmentazione più significative, a partire dagli obiettivi di vendita aziendali, in funzione del prodotto da promuovere (es. geografiche, socio-demografiche, psicografiche, comportamentali) al fine di delineare in modo preciso il proprio target di riferimento, anche in relazione al posizionamento competitivo della concorrenza

Grado di complessità 1

**1.1 RACCOLTA INFORMAZIONI SUI PRODOTTI**

## ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

Reperire le informazioni che illustrano le caratteristiche dei prodotti (es. descrizione, materiali, componentistica), le modalità di noleggio, di utilizzo, di funzionamento e di garanzia e di confronto con i concorrenti nel rispetto delle modalità e degli obiettivi aziendali

### 1.1 RACCOLTA DATI E INFORMAZIONI AREA MERCATO POTENZIALE

Raccogliere dati e informazioni relative alla geografia e demografia del mercato e alla tipologia dei clienti, utilizzando diversi tipi di canali informativi

## 2 - PUBBLICIZZAZIONE DEI PRODOTTI NOLEGGIATI

Grado di complessità 3

### 2.3 DEFINIRE LE MODALITÀ DI PUBBLICITÀ/PROMOZIONE

Elaborare, in accordo con i referenti aziendali, i piani promozionali più appropriati nel rispetto dei prodotti da promuovere, delle strategie promozionali individuate e della normativa in vigore (es tutela dei consumatori)

Grado di complessità 2

### 2.2 IDENTIFICAZIONE CANALI DI COMUNICAZIONE PROMOZIONALI

Individuare i canali di comunicazione più idonei (es. sito web, sms, volantino) sulla base della prodotti o dei servizi da promuovere e del target di clientela individuato.

Grado di complessità 1

### 2.1 PREDISPOSIZIONE CATALOGO COMMERCIALE

Elaborare il catalogo dei prodotti a noleggio (es. selezione prodotti e definizione prezzi), anche in modalità digitale, evidenziando per i vari prodotti, oltre all'immagine, le caratteristiche tecniche, il costo, le promozioni, le modalità di pagamento

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di beni oggetto di noleggio
- Dati di contesto
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi e modelli di presentazione cataloghi prodotti, anche informatizzati

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di analisi del mercato e definizione degli obiettivi di vendita
- Tecniche di definizione prezzi
- Tecniche di pubblicizzazione dei prodotti offerti a noleggio

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Piano commerciale definito/rivisto
- Catalogo prodotti a noleggio sviluppato
- Dati su noleggi e mercato di riferimento raccolti

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme dei beni oggetto di noleggio
2. L'insieme dei potenziali mercati di riferimento
3. L'insieme delle tecniche di analisi del mercato, definizione dell'offerta e sua pubblicizzazione
4. Un set di caratteristiche di beni e mercati

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di bene ed un mercato, sulla base del set dato, impostazione del piano commerciale di noleggio e delle relative modalità di promozione
2. Colloquio tecnico relativo alle differenze di approccio con riferimento ad una tipologia di bene/mercato non oggetto di prova prestazionale

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Gestire la trattativa di noleggio a partire dalla verifica dell'idoneità del cliente al rilascio del bene noleggiato, producendo la certificazione per la sottoscrizione dei contratti, stipulando e firmando il contratto di noleggio e provvedendo alla consegna del bene al cliente stesso

**1 - GESTIONE TRATTATIVA DEL NOLEGGIO**

Grado di complessità 3

**1.3 ACCETTAZIONE TERMINI CONTRATTUALI DEL NOLEGGIO**

noleggio (es. con o senza conducente), rispetto alla tipologia e quantità del prodotto da noleggiare, prezzo, modalità e tempi di pagamento (es. al momento del ritiro o alla consegna), modalità e tempi di consegna (es. a breve, a medio o lungo termine), modalità e costi di trasporto, penali, assicurazioni, obblighi in caso di sinistri e responsabilità del conduttore

Grado di complessità 2

**1.2 NEGOZIAZIONE DEL CONTRATTO NOLEGGIO**

Negoziare con la clientela le condizioni contrattuali rispetto alla tipologia del noleggio (es. con o senza conducente, breve o lungo), alla tipologia e alla quantità del prodotto da noleggiare, prezzo (es. tariffa base, tariffa chilometrica), modalità e tempi di pagamento, modalità e tempi di consegna, modalità e costi di trasporto, penali, assicurazioni, obblighi in caso di sinistri e responsabilità del conduttore

Grado di complessità 1

**1.1 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Fornire informazioni sul/i prodotto/i che il cliente desidera noleggiare (es. tipologia e caratteristiche di prodotto, prezzo, presenza di sconti o promozioni) in modalità di presenza o a distanza nel rispetto delle procedure aziendali e delle richieste del cliente

**1.1 ACCOGLIENZA DELLA CLIENTELA**

Accogliere la clientela supportandola nella ricerca del/i prodotto/i da noleggiare, guidandola tra gli spazi espositivi, in presenza o a distanza,, tenendo conto dei principi di comunicazione efficace, delle strategie e delle procedure aziendali.

**2 - CONTROLLI PER IL NOLEGGIO E ALTRE OPERAZIONI PRELIMINARI**

## ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

Grado di complessità 2

### 2.2 VERIFICHE TECNICHE PERIODICHE

Verificare il corretto funzionamento e la corretta manutenzione dei beni a noleggio, aggiornando il relativo libretto di dotazione e riportando le verifiche realizzate sul bene nel rispetto della normativa in vigore.

Grado di complessità 1

### 2.1 VERIFICA IDONEITÀ DEL CLIENTE

Verificare l'idoneità del cliente alla richiesta di noleggio e quindi utilizzo del bene noleggiato nel rispetto della normativa in vigore (es. patente B, C come Codice della strada, patentini mestiere)

### 2.1 INCASSO DEPOSITO CAUZIONALE

Ricevere il deposito cauzionale e provvedere al rilascio di relativa attestazione

## 3 - ELABORAZIONE DOCUMENTAZIONE

Grado di complessità 2

### 3.2 ELABORAZIONE DEL CONTRATTO DI NOLEGGIO

Predisporre la documentazione allegata (es. garanzie, servizi accessori) e il contratto di noleggio nel rispetto dell'accettazione dei termini contrattuali ottenuta dal cliente e della normativa in vigore (es. tutela consumatori)

Grado di complessità 1

### 3.1 ELABORAZIONE PREVENTIVO DEL NOLEGGIO

Elaborare il preventivo del noleggio del bene nel rispetto delle richieste della clientela e della negoziazione realizzata, indicando tipologia e prezzo del prodotto, termini di ritiro e consegna del bene e termini e modalità di pagamento.

## **SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di beni oggetto di noleggio
- Cataloghi di offerta
- Tipologie di contratti di noleggio
- Caratteristiche di idoneità del cliente al noleggio
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Normativa di settore
- Normativa su custodia e sicurezza dei beni
- Normativa fiscale

### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di negoziazione e problem solving
- Tecniche commerciali e modalità operative
- Operatività del controllo dei beni oggetto di noleggio
- Operatività del controllo dell'idoneità del cliente al noleggio
- Tecniche ed operatività di preventivazione e contrattualizzazione del noleggio
- Tecniche e modalità di rilevazione fiscale e contabile inerenti il noleggio

### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Richiesta noleggio acquisita
- Documentazione contrattuale elaborata
- Deposito cauzionale incassato

### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Tutte le tipologie di beni oggetto di noleggio
2. Tutte le tipologie di clienti
3. Un set di caratteristiche di beni e loro condizioni di noleggio

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di bene e di cliente, sulla base del set dato, impostazione del processo di noleggio ed elaborazione della relativa documentazione

## ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

2. Colloquio tecnico relativo alle attività di controllo preliminari alla instaurazione di un contratto di noleggio



SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Consegnare e rientrare in possesso del bene noleggiato controllandone l'integrità prima e dopo l'utilizzo

**1 - CONSEGNA DEL BENE NOLEGGIATO**

Grado di complessità 1

**1.1 CONTROLLO BENE ALLA CONSEGNA**

Verificare l'integrità, il corretto funzionamento e la corretta manutenzione dei beni a noleggio e la presenza del libretto di dotazione aggiornato e documentazione copertura assicurative nel rispetto della normativa in vigore.

**1.1 CONSEGNA BENE NOLEGGIATO**

Consegnare il bene noleggiato, controfirmando la documentazione contrattuale e provvedendo all'incasso totale o parziale (es. deposito cauzionale) del costo del noleggio (es. Ricevuta fiscale).

**2 - RITIRO DEL BENE NOLEGGIATO**

Grado di complessità 1

**2.1 CONTROLLO BENE NOLEGGIATO DOPO L'UTILIZZO**

Verificare l'integrità, il corretto funzionamento, la presenza del libretto di dotazione e di copertura assicurative, segnalando eventuali anomalie al personale di riferimento.

**2.1 RITIRO BENE NOLEGGIATO DOPO L'UTILIZZO**

Ritirare il bene noleggiato, controfirmando la documentazione di chiusura noleggio, provvedendo all'incasso del costo del noleggio comprensivo di eventuali danni rilevati al momento del ritiro e rilasciando al cliente la dovuta documentazione fiscale (es. Ricevuta o fattura fiscale).

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di beni oggetto di noleggio
- Tipologie di contratti di noleggio
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Normativa di settore
- Normativa su custodia e sicurezza dei beni
- Normativa fiscale

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di ascolto e comunicazione e gestione dei conflitti
- Tecniche di negoziazione e problem solving
- Tecniche commerciali e modalità operative
- Tecniche e modalità di rilevazione fiscale e contabile inerenti il noleggio
- Operatività di consegna e ritiro dei beni noleggiati

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Contratto noleggio controfirmato
- Bene noleggiato controllato in consegna e ritiro
- Documenti fiscali redatti

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Tutte le tipologie di beni oggetto di noleggio
2. Tutte le tipologie di clienti
3. Un set di caratteristiche di beni e loro condizioni di noleggio

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Colloquio tecnico relativo al processo di consegna/ritiro ed alla gestione delle possibili problematiche

## ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

### FONTI

Schede SST presenti nei Repertori di settore del FVG

Legge n.21 del 15.01.1992

Sisti Marco e Guenzi Paolo, 2015, "Gestire le vendite. L'eccellenza nel sales management", Ed. Egea

Lorenzo Perino, 2009, Guida legale al noleggio. Soluzioni operative per l'impresa che offre ed utilizza il noleggio in edilizia, ed. Tecniche Nuove