

ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - 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

Grado di complessità 2

ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

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.

ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

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

ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

ADA.12.03.03 - NOLEGGIO

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