

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Ricevere e smistare la merce in arrivo provvedendo a posizionarla negli scaffali in base alle caratteristiche dei prodotti e alle diverse date di scadenza, avendo cura, inoltre, di mantenere la pulizia e l'ordine degli ambienti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Ricevimento merce: **5 casi**

Dimensione 2 - Conservazione della merce: **2 casi**

Dimensione 3 - Controllo merce: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Assistere i clienti in base alle esigenze ed alla disponibilità del prodotto, provvedendo a consegnare loro la merce nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione degli alimenti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Assistenza alla clientela: **2 casi**

Dimensione 2 - Stoccaggio della merce: **5 casi**

Dimensione 3 - Spedizione o consegna della merce: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Provvedere agli adempimenti amministrativi, rilevando eventuali non conformità del prodotto alimentare attivando la procedura standard per la segnalazione

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Emissione documenti: **4 casi**

Dimensione 2 - Rilevazioni operazioni di vendita: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Ricevere e smistare la merce in arrivo provvedendo a posizionarla negli scaffali in base alle caratteristiche dei prodotti e alle diverse date di scadenza, avendo cura, inoltre, di mantenere la pulizia e l'ordine degli ambienti

1 - RICEVIMENTO MERCE

Grado di complessità 2

1.2 ALLOCAZIONE MERCE SUGLI RACK/SCAFFALI

Movimentare la merce con mezzi e/o strumenti appositi (es. roll, transpallet) sino al posizionamento sugli rack o scaffali, nel rispetto della relativa tipologia ed etichettatura, delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

1.2 ALLOCAZIONE MERCE PER SPEDIZIONE O CONSEGNA

Movimentare la merce con mezzi e/o strumenti appositi (es. roll, transpallet) sino alla zona spedizione/consegna, nel rispetto della relativa tipologia ed etichettatura, delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

Grado di complessità 1

1.1 RIFORNIMENTO CENTRALIZZATO DA PIATTAFORMA

Ricevere la merce Food e No-Food, pre-etichettata, confezionata e predisposta in bancali, verificando la qualità dei relativi bancali e la data di consegna, utilizzando adeguata strumentazione o attrezzatura (es. transpallet, roll), nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

1.1 RIFORNIMENTO DIRETTO DA PRODUTTORE O FORNITORE

Ricevere la merce Food e No-Food in colli direttamente dal produttore o fornitore, con riserva di controllo, utilizzando adeguata strumentazione o attrezzatura (es. transpallet, roll) e nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

1.1 REGISTRAZIONE IN ENTRATA

Eseguire il carico della merce nel sistema informativo aziendale, registrando la documentazione allegata e smistandola ai referenti preposti, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

2 - CONSERVAZIONE DELLA MERCE

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

Grado di complessità 2

2.2 CONSERVAZIONE MERCE FOOD

Conservare correttamente la merce deperibile tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature, delle tecniche di conservazione degli alimenti previsti dall'Haccp, delle esigenze aziendali, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. prodotto fresco, prodotto congelato, scadenza prodotto, rotazione dei prodotti)

Grado di complessità 1

2.1 CONSERVAZIONE MERCE NO FOOD

Conservare correttamente la merce non alimentare, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature, delle esigenze aziendali e nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. stock minimo, rotazione dei prodotti)

3 - CONTROLLO MERCE

Grado di complessità 2

3.2 INVENTARIO MERCE

Eeguire le operazioni necessarie all'inventario della merce in entrata, provvedendo all'eventuale aggiornamento degli stocks (es. operazioni di reso o di registrazione di perdite conosciute) nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore

Grado di complessità 1

3.1 CONTROLLO IGIENE E PULIZIA

Controllare la corretta applicazione delle norme igieniche e di pulizia della merce e degli ambienti, segnalando eventuali disfunzioni al personale referente nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. HACCP)

3.1 CONTROLLO MERCE

Controllare la corrispondenza tra tipologia e quantità di merce indicate nella documentazione allegata e la merce effettivamente consegnata, comunicando alle funzioni aziendali preposte l'esito del controllo (es. condizioni trasporto), provvedendo, se non conforme, alla segnalazione e alla restituzione nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. HACCP, non conformità)

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Tipologie di prodotti alimentari e non alimentari
- Documenti di trasporto
- Attrezzature di carico/scarico e movimentazione
- Rack, scaffali, celle frigo
- Procedure aziendali (indici di rotazione)
- Sistema informativo di magazzino e di contabilità
- Normativa di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
- Tipologie e caratteristiche degli imballi e delle confezioni
- Normativa su custodia e sicurezza dei beni
- Normativa gestione delle non-conformità

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche anche digitali, a supporto della gestione della merce
- Tecniche di controllo della merce in arrivo
- Tecniche di conservazione delle merci deperibili
- Tecniche ed operatività del controllo di applicazione delle norme igieniche e di pulizia della merce e degli ambienti
- Tecniche per la realizzazione dell'inventario
- Modalità di registrazione in entrata e uscita merci

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Merce ricevuta, stoccata e controllata
- Merce inventariata
- Applicazione delle norme igieniche e di pulizia della merce e degli ambienti controllata

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di prodotti alimentari e non alimentari
2. Tutte le tipologie di rifornimento (centralizzato, diretto da produttore/fornitore)
3. Un set di caratteristiche/risorse fisiche di magazzino, mezzi e sistema informativo

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di prodotto (alimentare/non alimentare), sulla

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

base del set di caratteristiche date, realizzazione delle attività di gestione fisica ed informativa delle merci

2. Colloquio tecnico relativo alle operazioni inventariali

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Assistere i clienti in base alle esigenze ed alla disponibilità del prodotto, provvedendo a consegnare loro la merce nel rispetto delle norme sulla qualità e la conservazione degli alimenti

1 - ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

Grado di complessità 2

1.2 SUPPORTO ALL'ACQUISTO

Offrire risposte chiare e complete, anche in lingua straniera, alla luce delle richieste di domande e/o chiarimenti sul/i prodotto/i (es. caratteristiche tecniche del prodotto, modalità di consegna, descrizione promozione), o verifica disponibilità per quantità e tipologia offrendo anche possibili alternative alla luce delle informazioni raccolte rispetto a interessi o bisogni del cliente, applicando anche la tecnica del cross-selling e nel rispetto delle procedure aziendali

Grado di complessità 1

1.1 INFORMAZIONI AL CLIENTE

Fornire informazioni, anche in lingua straniera, sul/i prodotto/i che il cliente desidera acquistare (es. esistenza della tipologia di prodotto, prezzo, presenza di sconti o promozioni) in modalità di presenza o a distanza nel rispetto delle procedure aziendali, facendo pervenire la richiesta eventualmente al personale di riferimento

2 - STOCCAGGIO DELLA MERCE

Grado di complessità 2

2.2 POSIZIONAMENTO MERCE

Posizionare la merce nello scaffale adeguato (es. food o no food) o in spedizione/consegna (es. invio al magazzino centrale o a un punto vendita) mediante strumenti o attrezzature adeguate (es. transpallet, roll) nel rispetto delle indicazioni aziendali (es. layout) e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

2.2 VERIFICA DELLA MERCE

Controllare la merce presente negli scaffali verificando l'integrità, le scadenze e l'eventuale smaltimento, segnalando anche eventuali carenze o non conformità al personale di riferimento oppure rispettando le indicazioni aziendali e la normativa in vigore (es. indice di rotazione, normativa non conformità del bene, sicurezza, HACCP)

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

Grado di complessità 1

2.1 PICKING

Adottare le tecniche più appropriate di picking all'interno dell'area di prelievo, tenendo conto delle caratteristiche specifiche e delle normative in vigore (es. sicurezza, HACCP)

2.1 ETICHETTATURA DELLA MERCE

Etichettare, spaccettando e controllando la merce, nel rispetto delle indicazioni aziendali o fornite dal personale di riferimento e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

2.1 CONFEZIONAMENTO MERCE

Confezionare la merce adottando le tecniche più appropriate, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature, delle richieste del cliente, delle linee guida aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

3 - SPEDIZIONE O CONSEGNA DELLA MERCE

Grado di complessità 1

3.1 CONSOLIDAMENTO DELLE MERCI

Raggruppare più merci provenienti da diverse aree di picking o di magazzino al fine di spedirle o consegnarle nel rispetto delle richieste del cliente (es. quantità di prodotto, scadenza consegna), delle linee guida aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

3.1 CARICAMENTO MERCE PER LA SPEDIZIONE O CONSEGNA

Predisporre il carico della merce per la spedizione o la consegna, utilizzando anche sistemi automatizzati per la movimentazione della merce (es. Tecnologie RFID), nel rispetto delle linee guida aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Tipologie di clienti
- Richieste informative ed ordini di acquisto da clienti
- Tipologie di prodotti alimentari e non alimentari
- Documenti di trasporto
- Attrezzature di carico/scarico e movimentazione
- Rack, scaffali, celle frigo
- Tecnologie RFID
- Procedure aziendali
- Sistema informativo di magazzino e di contabilità
- Normativa di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
- Tipologie e caratteristiche degli imballi e delle confezioni
- Normativa su custodia e sicurezza dei beni
- Normativa gestione delle non-conformità

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche ed operatività di accoglienza ed assistenza al cliente
- Tecniche anche digitali, a supporto della gestione della merce
- Tecniche di controllo della merce in uscita
- Tecniche ed operatività di picking e posizionamento
- Tecniche ed operatività di confezionamento e packaging
- Tecniche di consolidamento dei carichi
- Tecniche e modalità di etichettatura e di sicurezza dei prodotti/merce
- Modalità di registrazione in uscita merci

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Informazioni fornite anche in lingua straniera
- Merce movimentata
- Merce verificata
- Merce spaccettata, etichettata e confezionata
- Scaffali riforniti
- Merce imballata pronta per essere spedita o consegnata

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

1. Tutte le tipologie di prodotti alimentari e non alimentari
2. Tutte le tipologie di clienti
3. Un set di caratteristiche/risorse fisiche di magazzino, mezzi e sistema informativo
4. Un set di ordini relativi a diverse tipologie di prodotti alimentari/non alimentari

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Per almeno due tipologie di clienti, di cui uno estero, ed un set di caratteristiche date, impostazione e realizzazione simulata, delle attività di acquisizione ordine, ritiro dagli scaffali e preparazione di un bancale mediante consolidamento
2. Colloquio tecnico relativo ai comportamenti di supporto all'acquisto e di cross selling

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Provvedere agli adempimenti amministrativi, rilevando eventuali non conformità del prodotto alimentare attivando la procedura standard per la segnalazione

1 - EMISSIONE DOCUMENTI

Grado di complessità 2

1.2 EMISSIONE FATTURE DA OPERAZIONI NAZIONALI

Emettere, su indicazione del referente interno all'azienda o mediante sistemi informatizzati, fatture immediate o differite o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA per clienti nazionali, applicando la normativa vigente e utilizzando specifici applicativi informatici, anche per la relativa archiviazione

1.2 RETTIFICA DELLA VENDITA

Emettere, su indicazione del referente interno all'azienda o mediante sistemi informatizzati, documenti accompagnatori o fatture per la restituzione o per il ritiro di merce (es. reso, prodotto non conforme), applicando la normativa vigente e utilizzando specifici applicativi informatici, anche per la relativa archiviazione

1.2 EMISSIONE FATTURE DA OPERAZIONI ESTERO

Emettere, su indicazione del referente interno all'azienda o mediante sistemi informatizzati, fatture immediate o differite o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA per clienti stranieri, applicando la normativa vigente e utilizzando specifici applicativi informatici, anche per la relativa archiviazione

Grado di complessità 1

1.1 EMISSIONE DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI

Emettere, su indicazione interna all'azienda, i documenti di trasporto (DDT) e ulteriore documentazione (es. diritto di restituzione del bene) secondo la normativa vigente e utilizzando anche specifici applicativi informatici con relativa archiviazione

2 - RILEVAZIONI OPERAZIONI DI VENDITA

Grado di complessità 2

2.2 REGISTRAZIONE FATTURE DA OPERAZIONI ESTERO

Registrare in contabilità e nei registri IVA le fatture clienti/fornitori stranieri nonché le bolle doganali,

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

applicando la normativa vigente e utilizzando specifici applicativi informatici anche per la relativa archiviazione

2.2 PREDISPOSIZIONE DICHIARAZIONI FISCALI

Predisporre i dichiarativi collegati alle operazioni estero (es. INTRA) e archivarli secondo la normativa vigente

Grado di complessità 1

2.1 REGISTRAZIONE FATTURE DA OPERAZIONI NAZIONALI

Registrare in contabilità e nei registri IVA le fatture clienti/fornitori nazionali, applicando la normativa vigente e utilizzando specifici applicativi informativi, anche per la relativa archiviazione

2.1 RILEVAZIONE NON CONFORMITÀ

Rilevare e procedere alla segnalazione del ritiro dal mercato di qualsiasi merce che non sia conforme ai requisiti di sicurezza comunitari, informando le autorità competenti e i consumatori e anche, se necessario, richiamando la merce già fornita ai consumatori

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

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

- Richieste informative ed ordini di acquisto da clienti
- Tipologie di prodotti alimentari e non alimentari
- Tipologie di clienti
- Documenti di trasporto
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi e modalità di gestione dati informatizzati
- Normativa di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
- Tipologie e caratteristiche degli imballi e delle confezioni
- Normativa su custodia e sicurezza dei beni
- Normativa fiscale e tributaria
- Normativa gestione delle non-conformità

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche anche digitali, a supporto della gestione della merce
- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Operatività dell'emissione di documenti accompagnatori
- Tecniche ed operatività di emissione e registrazione fatture da operazioni nazionali ed estere
- Tecniche ed operatività di gestione di operazioni di rettifica
- Tecniche ed operatività di predisposizione di dichiarazioni fiscali
- Tecniche e modalità di rilevazione e registrazione anche contabile delle operazioni aziendali

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Informazioni fornite, in lingua italiana e straniera
- Documenti accompagnatori alla merce predisposti
- Fatture emesse e registrate
- Documentazione o dichiarazione per trasporto merci all'estero o dall'estero redatta
- Rettifiche di vendita realizzate
- Documentazione reso merce redatta
- Dichiarazioni fiscali predisposte

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Un set di tecniche e tecnologie digitali a supporto della gestione della merce

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

2. Un set di tecniche e modalità di gestione contabile
3. Tutte le tipologie di prodotti alimentari e non alimentari
4. Tutte le tipologie di clienti
5. Un set di operazioni di vendita su clienti nazionali ed esteri

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Per almeno due tipologie di clienti, di cui uno estero, sulla base del set di caratteristiche date, realizzazione simulata di emissione e registrazione di documenti accompagnatori e fatture
2. Colloquio tecnico relativo alle rettifiche di vendita ed alla predisposizione dei dichiarativi collegati alle operazioni estero

ADA.12.01.03 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

FONTI

Repertorio regionale del FVG

AILOG - Associazione italiana di Logistica e Supply Chain Management - <http://www.aiilog.it/>

La logistica industriale e la gestione degli approvvigionamenti - <https://studieconomici.altervista.org>

Regolamento (CE) n. 178/2002, art. 19: gestione delle non-conformità

Annalisa Tunisini, Tonino Pencarelli, Luca Ferrucci - Economia e management delle imprese, strategie e strumenti per la competitività e la gestione aziendale - HOEPLI

Natura e regolamentazione dei mercati e centri agroalimentari all'ingrosso, Un libro edito da Maggioli Editore, 2010

Afuah A., Tucci C.L., Virili F., (2002). Modelli di e-business, McGraw-Hill, Milano

Berruti G., 1992, Il merchandising. Guida pratica per i responsabili delle vendite e i merchandiser delle aziende industriali e commerciali, Milano, Franco Angeli

Collesei U., 1989, Merchandising e comunicazione. Manuale di gestione delle imprese commerciali al dettaglio, Milano, Franco Angeli

Fady A. e Seret M., 1992, Il merchandising. Tecniche e metodi del commercio al dettaglio, Milano, Etas libri

Sabbadin E., 1997, Marketing della distribuzione e marketing integrato. I casi Marks & Spencer e Benetton, Milano, Egea