INAPP
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

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)

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, spacchettando 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 spacchettata, 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

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

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

FONTI

Repertorio regionale del FVG
AILOG – Associazione italiana di Logistica e Supply Chain Management – http://www.ailog.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