ADA.12.01.07 - SERVIZI DI INCASSO E POST-VENDITA NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Fornire i servizi di incasso (es: contabilizzazione punti fedeltà, deposito contanti, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito) e post vendita (es. registrazione resi, sostituzione prodotto o emissione buoni, verifica prodotto, reimmissione in scaffali o apertura pratica anomalia o smaltimento) mediante le loro diverse modalità

1 - PREDISPOSIZIONE SERVIZI DI INCASSO

Grado di complessità 3

1.3 RILEVAZIONE CONTABILE MOVIMENTAZIONE VALORI

Rilevare contabilmente le operazioni di movimentazione di denaro e di utilizzo di strumenti quali le “carta fedeltà”, nel rispetto delle modalità e delle procedure aziendali e della normativa in vigore

Grado di complessità 2

1.2 REGISTRAZIONE MOVIMENTAZIONE VALORI

Registrare le operazioni di movimentazione di denaro e di utilizzo di altre modalità (es. carta fedeltà), nel rispetto delle modalità e delle procedure aziendali e della normativa in vigore

Grado di complessità 1

1.1 INCASSO MEDIANTE DOCUMENTI CARTACEI

Incassare, a fronte di un acquisto di un cliente, il relativo importo in contanti o decurtato da importi di buoni spesa (es. ticket restaurant cartacei), nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore

1.1 INCASSO DIGITALE

Incassare, a fronte di un acquisto di un cliente, il relativo importo mediante POS (es. bancomat, carta di credito, carta prepagata), eventualmente decurtato da importi di carta fedeltà (es. ticket restaurant digitali o tessere in plastica), nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore

1.1 INCASSO VIRTUALE

Incassare, a fronte di un acquisto di un cliente, il relativo importo, decurtato eventualmente da carte fedeltà, mediante device e un'App (es. QR code, codice a barre), nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore

2 - PREDISPOSIZIONE SERVIZI POST VENDITA

Grado di complessità 2

2.2 RILEVAZIONE CONTABILE DEL RESO

Provvedere alla rilevazione contabile del reso (es. scontrino di restituzione), aggiornando l'inventario, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. normativa fiscale)

2.2 SMALTIMENTO MERCE

Provvedere allo smaltimento della merce (es. causa scadenza merce, reso invenduto, prodotti del reparto deperibili libero servizio) e relativa rilevazione contabile nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. smaltimento rifiuti)

Grado di complessità 1

2.1 CONTROLLO PRODOTTO O RESO

Provvedere al controllo del prodotto reso (es. verifica corretto funzionamento, integrità delle parti, qualità, ecc.) e della relativa garanzia nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. tutela consumatori)

2.1 RILEVAZIONE DEL RESO

Rilevare il reso del cliente e l'eventuale relativa garanzia che non trova soluzione, reinserendo la merce nel punto vendita e ponendo in collegamento il cliente con il personale di riferimento, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. tutela consumatori)

2.1 SOSTITUZIONE DI UN PRODOTTO

Provvedere alla sostituzione del reso con un altro prodotto o utilizzando un'altra modalità (es. utilizzo di una tipologia di carta fedeltà) nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. tutela consumatori)

ADA.12.01.07 - SERVIZI DI INCASSO E POST-VENDITA NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Informazioni relative ai prodotti e all'impresa
- Informazioni relative ai clienti (fra cui caratteristiche linguistiche) e ai fornitori dell'impresa
- Standard di servizio
- Procedure aziendali di incasso ed operazioni post vendita
- Sistemi e modalità di gestione dati informatizzati
- Tipologie di mezzi di pagamento analogici e digitali (ticket restaurant, bancomat, carta di credito, carta prepagate, app) di mezzi di fidelizzazione (carte fedeltà)
- Strumenti di registrazione di movimentazione e rilevazione contabile valori
- Normativa di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio
- Normativa sul credito al consumo
- Normativa fiscale

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche ed operatività di accoglienza ed assistenza al cliente
- Operatività di conta veloce e di posa e conta
- Tecniche di controllo della merce resa
- Operatività dei mezzi di pagamento e degli strumenti di registrazione contabile valori
- Tipologie e modalità operativa dei vari sistemi di pagamento e di finanziamento
- Tecniche contabili e modalità di rilevazioni apertura e chiusura cassa, incasso o resi o dismissioni

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Incasso in contanti, digitale o virtuale realizzato e registrato
- Resi controllati, rimborsati o sostituiti
- Carte fedeltà utilizzate
- Merce smaltita

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le modalità di pagamento e di fidelizzazione
2. Tutte le tipologie di clienti e loro richieste (acquisto, reso, ecc.)
3. Le tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
4. Le tecniche e l'operatività di accoglienza ed assistenza al cliente

5. L'operatività dei mezzi di pagamento e degli strumenti di registrazione contabile valori
6. Un set di procedure di rilevazioni apertura e chiusura cassa, incasso o resi o dismissioni

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Per almeno tre tipologie di mezzi di pagamento e fidelizzazione, di cui due digitali, delle caratteristiche linguistiche della clientela e del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle attività di incasso a seguito di un acquisto di merce
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle operazioni di rilevazione contabile valori e di gestione del reso

ADA.12.01.07 - SERVIZI DI INCASSO E POST-VENDITA NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA

ADA.12.01.07 - SERVIZI DI INCASSO E POST-VENDITA NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA

FONTI

- Repertorio regionale del FVG
- Decreto del Presidente della Repubblica del 26/10/1972 n. 633 (e aggiornamenti al 2020)
- Annalisa Tunisini, Tonino Pencarelli, Luca Ferrucci – Economia e management delle imprese, strategie e strumenti per la competitività e la gestione aziendale - HOEPLI
- Afuah A., Tucci C.L., Virili F., (2002). Modelli di e-business, McGraw-Hill, Milano
- Attilio Rossi e Emanuele Schmidt, Il check up del punto di vendita, incrementare la redditività di grandi e medie superfici, Franco Angeli
- 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