

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Smistare, inventariare e stoccare i prodotti alimentari, rilevando eventuali non conformità, avendo cura di rifornire il banco alimentare e gli scaffali e provvedendo alla pulizia e al riordino di ambienti ed attrezzature nel rispetto delle norme igieniche e della corretta conservazione del prodotto alimentare

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Ricevimento e stoccaggio della merce alimentare: **4 casi**

Dimensione 2 - Conservazione e controlli della merce alimentare: **3 casi**

Dimensione 3 - Esposizione della merce alimentare: **5 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Preparare e confezionare i prodotti alimentare per la vendita nel rispetto delle norme igieniche in base alle specifiche caratteristiche del prodotto (es. carne e pesce) preparando, ove richiesto, elaborati gastronomici o piccoli assaggi per la degustazione pronti per il consumo

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Preparazione alla vendita di merci alimentari: **6 casi**

Dimensione 2 - Esposizione alla vendita di merci alimentari: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Assistere il cliente in tutte le le fasi della vendita con particolare riguardo all'illustrazione delle caratteristiche del prodotto alimentare

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Assistenza alla clientela: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Smistare, inventariare e stoccare i prodotti alimentari, rilevando eventuali non conformità, avendo cura di rifornire il banco alimentare e gli scaffali e provvedendo alla pulizia e al riordino di ambienti ed attrezzature nel rispetto delle norme igieniche e della corretta conservazione del prodotto alimentare

1 - RICEVIMENTO E STOCCAGGIO DELLA MERCE ALIMENTARE

Grado di complessità 2

1.2 STOCCAGGIO MERCE SUI RACK O SUGLI SCAFFALI

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

1.2 STOCCAGGIO MERCE IN ZONA RISERVA

Movimentare la merce con mezzi e/o strumenti appositi (es. roll, transpallet) sino al posizionamento zona riserva per i banchi alimentari o per le celle frigo, nel rispetto della relativa tipologia ed etichettatura, delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

Grado di complessità 1

1.1 RICEVIMENTO MERCE IN ENTRATA

Ricevere la merce Food utilizzando adeguata strumentazione o attrezzatura (es. transpallet, roll) nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. riserva di controllo, sicurezza, HACCP)

1.1 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, temperatura), provvedendo a smistarla o, se non conforme, alla segnalazione e alla restituzione nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. HACCP, non conformità)

2 - CONSERVAZIONE E CONTROLLI DELLA MERCE ALIMENTARE

Grado di complessità 2

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

2.2 INVENTARIO MERCE

Eseguire 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

2.1 CURA IGIENE E PULIZIA

Provvedere alla corretta applicazione delle norme igieniche e di pulizia della merce, della strumentazione e degli ambienti, segnalando eventuali disfunzioni al personale referente nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore (es. HACCP, rispetto della catena del freddo)

2.1 CONSERVAZIONE MERCE

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, rispetto della catena del freddo, scadenza prodotto, rotazione dei prodotti)

3 - ESPOSIZIONE DELLA MERCE ALIMENTARE

Grado di complessità 3

3.3 ALLESTIMENTO SPAZI PROMOZIONALI

Allestire spazi promozionali, tenendo conto degli strumenti e/o attrezzature a disposizione, del suo posizionamento all'interno del punto vendita, delle linee guida aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

Grado di complessità 2

3.2 ALLESTIMENTO DEL DISPLAY DI VENDITA

Predisporre o adattare il display di vendita secondo un planogramma o secondo le linee guida dei livelli di presentazione previsti per il punto vendita, rispettando anche la normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

3.2 VERIFICA DELLA MERCE

Controllare la merce presente sugli scaffali o nei banchi di vendita verificando l'integrità, le scadenze, i prezzi e lo smaltimento dei prodotti esposti, segnalando anche eventuali carenze o non

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

conformità al personale di riferimento oppure rispettando le indicazioni aziendali e la normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

Grado di complessità 1

3.1 POSIZIONAMENTO MERCE NEL LINEARE DI VENDITA

Posizionare la merce nello spazio dedicato al rifornimento dello scaffale o del banco di vendita, adottando le tecniche più appropriate di picking per il trasporto della merce, nel rispetto delle indicazioni aziendali e della normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

3.1 RIORDINO DEL LINEARE DI VENDITA

Riordinare i prodotti in esposizione secondo il display previsto, integrando, se necessario, le quantità di prodotto nel lineare di vendita rispettando le indicazioni aziendali e la normativa in vigore (es. sicurezza, HACCP)

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Tipologie merceologiche food
- Informazioni relative alle merci ricevute (qualità, quantità, documentazione di trasporto e consegna)
- Informazioni presenti nell'etichettatura delle merci
- Standard di servizio (stock minimo, rotazione, ecc.)
- Mezzi e strumenti di movimentazione delle merci (es. roll, transpallet)
- Tipologie di strutture espositive (rack, scaffali, banchi, celle frigo, ecc.)
- Sistemi informativi aziendali
- Normativa di sicurezza e igiene (HACCP, catena del freddo) e delle tipologie di prodotti food (fresco, congelato, scadenza, rotazione)
- Tipologie e caratteristiche degli imballi e delle confezioni
- Procedure e standard aziendali in materia di esposizione e sicurezza
- Caratteristiche fisiche e di layout del punto vendita
- Procedure di gestione delle non-conformità

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di gestione fisica (movimentazione, conservazione) delle merci
- Tecniche di controllo della merce in arrivo
- Tecniche di picking
- Tecniche ed operatività di verifica e controllo della merce in arrivo
- Tecniche ed operatività per la realizzazione dell'inventario
- Modalità di registrazione in entrata e uscita merci
- Operatività del posizionamento, verifica e riordino delle merci in scaffali/banchi
- Tecniche di definizione/modifica del display
- Tecniche ed operatività dell'allestimento di spazi promozionali

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Merce ricevuta e controllata
- Merce depositata e inventariata
- Merce allestita in promozione
- Scaffali o banchi vendita riforniti
- Merce resa o ritirata dal mercato per non conformità

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

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di merci food
2. Le tecniche e l'operatività di verifica e controllo della merce
3. Le tecniche per la realizzazione dell'inventario
4. Le tecniche di allestimento area vendita
5. Un set di caratteristiche di layout espositivo e di linee guida/procedure aziendali

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Per almeno due tipologie di merci food, sulla base del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, del ricevimento di prodotti alimentari, della loro conservazione ed esposizione
2. Colloquio tecnico relativo alle procedure inventariali ed agli aspetti di controllo delle merci food, in relazione alla normativa applicabile

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Preparare e confezionare i prodotti alimentare per la vendita nel rispetto delle norme igieniche in base alle specifiche caratteristiche del prodotto (es. carne e pesce) preparando, ove richiesto, elaborati gastronomici o piccoli assaggi per la degustazione pronti per il consumo

1 - PREPARAZIONE ALLA VENDITA DI MERCI ALIMENTARI

Grado di complessità 2

1.2 REALIZZAZIONE PRODOTTI GASTRONOMICI FREDDI PRONTI AL CONSUMO

Realizzare porzioni di prodotti freddi (es. tramezzini, antipasti, dessert, insalata di mare, paella, roast-beef) utilizzando adeguata strumentazione e attrezzatura (es. coltelleria, affettatrice, macchina sottovuoto), tecniche di lavorazione e di cottura di carni, pesci e prodotti di cucina al fine di realizzare il servizio take-away rispettando le specifiche fornite dal cliente (es. degustazione, quantità e qualità del prodotto desiderato) o dal personale di riferimento e nel rispetto delle normative in vigore (es. tutela dei consumatori, sicurezza, HACCP)

1.2 REALIZZAZIONE PRODOTTI GASTRONOMICI CALDI PRONTI AL CONSUMO

Realizzare porzioni di prodotti caldi (es. lasagne, pollo allo spiedo) utilizzando adeguata strumentazione e attrezzatura (es. coltelleria, affettatrice, macchina sottovuoto), tecniche di lavorazione e di cottura di carni, pesci e prodotti di cucina al fine di realizzare il servizio take-away, rispettando le specifiche fornite dal cliente (es. degustazione, quantità e qualità del prodotto desiderato) o dal personale di riferimento e nel rispetto delle normative in vigore (es. tutela dei consumatori, sicurezza, HACCP)

Grado di complessità 1

1.1 PREPARAZIONE BANCO PESO E TAGLIO

Preparare formaggi e insaccati, sporzionando, affettando o tagliando, utilizzando adeguata strumentazione o attrezzatura (es. coltelleria, affettatrice, macchina sottovuoto), nel rispetto delle specifiche fornite dal cliente o dal personale di riferimento e delle normative in vigore (es. tutela dei consumatori, sicurezza, HACCP)

1.1 PREPARAZIONE BANCO PESCE PER LA VENDITA

Pulire e preparare i prodotti ittici (es. molluschi, crostacei), sfilettando o tagliando, utilizzando adeguata strumentazione o attrezzatura (es. coltelleria, macchina sottovuoto), nel rispetto delle specifiche fornite dal cliente o dal personale di riferimento e delle normative in vigore (es. tutela dei consumatori, sicurezza, HACCP)

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

1.1 PREPARAZIONE BANCO CARNI PER LA VENDITA

Preparare la carne alla vendita (es. disossare, tagliare, tritare) utilizzando adeguata strumentazione o attrezzatura (es. coltelleria, batticarne, macchina sottovuoto), nel rispetto delle specifiche fornite dal cliente o dal personale di riferimento e delle normative in vigore (es. tutela dei consumatori, sicurezza, HACCP)

1.1 PREPARAZIONE BANCO FRUTTA E VERDURA PER LA VENDITA

Preparare la frutta e la verdura utilizzando adeguata strumentazione o attrezzatura (es. coltelleria, calibratrice), nel rispetto delle specifiche fornite dal cliente o dal personale di riferimento e delle normative in vigore (es. tutela dei consumatori, sicurezza, HACCP)

2 - ESPOSIZIONE ALLA VENDITA DI MERCI ALIMENTARI

Grado di complessità 2

2.2 CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI ALIMENTARI

Confezionare i prodotti alimentari per la vendita adottando le modalità più appropriate, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature, delle richieste del cliente, delle linee guida aziendali e della normativa in vigore (es. tracciabilità del prodotto, scadenza, sicurezza, HACCP)

2.2 ESPOSIZIONE DI PICCOLI ASSAGGI

Esporre piccoli assaggi di prodotti (es. le novità di prodotti), utilizzando modalità di presentazione che consentono al cliente di degustarli e di ricevere ulteriori informazioni (es. caratteristiche, modalità di impiego) nel rispetto delle linee guida aziendali e della normativa in vigore (es. tracciabilità del prodotto, scadenza, sicurezza, HACCP)

Grado di complessità 1

2.1 PREZZATURA ED ETICHETTATURA

Prezzare ed etichettare i prodotti non ancora pesati ed esposti alla vendita oppure richiesti al banco per tipologia e quantità dal cliente, controllando il rispetto delle indicazioni aziendali o fornite dal personale di riferimento e la normativa in vigore (es. tracciabilità del prodotto, scadenza, sicurezza, HACCP)

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Tipologie merceologiche food (pesce, carne, formaggi, insaccati, frutta e verdura, prodotti gastronomici freddi e caldi, ecc.)
- Informazioni relative ai clienti e ai fornitori dell'impresa
- Tipologie di strutture espositive (rack, scaffali, banchi, celle frigo, ecc.)
- Standard di servizio
- Strumenti di pesatura e prezzatura
- Strumenti di porzionatura e confezionamento (coltelleria, affettatrice, calibratrice, macchina sottovuoto, ecc.)
- Strumenti di preparazione alimentare (lavorazione e di cottura di carni, pesci e prodotti di cucina)
- Sistemi informativi aziendali
- Normativa di sicurezza e igiene (HACCP, catena del freddo) e delle tipologie di prodotti food (fresco, congelato, scadenza, rotazione)
- Tipologie e caratteristiche degli imballi e delle confezioni
- Procedure e standard aziendali in materia di esposizione e sicurezza
- 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 confezionamento e packaging
- Tecniche e modalità di etichettatura dei prodotti/merce
- Tecniche di lavorazione e preparazione prodotti alimentari
- Tecniche di preparazione dei cibi

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Merce alimentare spaccettata, pesata, etichettata e confezionata
- Prodotti ittici esposti per la vendita
- Carni esposte per la vendita
- Pronto-cuoci elaborati e presentati alla vendita
- Piccoli assaggi di prodotti alimentari preparati ed esposti

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

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di merci food e di prodotti gastronomici
2. Le tecniche e modalità di etichettatura dei prodotti/merce
3. Le tecniche di lavorazione e preparazione prodotti alimentari e gastronomici
4. Un set di tecnologie e strumenti di lavorazione e preparazione di prodotti alimentari e gastronomici

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Per almeno tre tipologie di prodotti food, di cui uno gastronomico, sulla base del set di risorse dato, realizzazione di operazioni di preparazione dei banchi vendita, realizzazione di porzionamento e confezionamento
2. Colloquio tecnico relativo alla normativa in materia di igiene e sicurezza applicabile

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Assistere il cliente in tutte le fasi della vendita con particolare riguardo all'illustrazione delle caratteristiche del prodotto alimentare

1 - ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

Grado di complessità 2

1.2 CONSULENZA VENDITA

Fornire informazioni chiare e complete alla luce delle richieste di domande e/o chiarimenti sul/i prodotto/i (es. ingredienti, modalità di conservazione o di cottura o di presentazione), offrendo anche possibili alternative alla luce delle informazioni raccolte rispetto a interessi o bisogni del cliente e nel rispetto delle procedure aziendali e normativa in vigore (es. HACCP, tutela consumatori)

1.2 SUPPORTO AGLI ACQUISTI COMPLEMENTARI

Proporre al cliente, che ha già acquistato un particolare prodotto, anche l'acquisto di prodotti complementari applicando la tecnica del cross-selling

Grado di complessità 1

1.1 INFORMAZIONI AL CLIENTE

Fornire informazioni sul/i prodotto/i che il cliente desidera acquistare (es. tipologia e caratteristiche di prodotto, prezzo, presenza di sconti o promozioni) in modalità di presenza o a distanza nel rispetto delle procedure aziendali, eventualmente acquisendo informazioni dai responsabili di riferimento

1.1 ACCOGLIENZA CLIENTELA

Accogliere la clientela supportandola nella ricerca di prodotti alimentari all'interno del punto di vendita, guidandola tra gli spazi espositivi, tenendo conto dei principi di comunicazione efficace, delle strategie e delle procedure aziendali

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

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

- Tipologie di clienti e loro richieste
- Tipologie di prodotti e loro caratteristiche tecniche e commerciali (prezzo, presenza di sconti o promozioni, ecc.)
- Caratteristiche di display
- Informazioni relative al prodotto, al mercato e all'impresa
- Informazioni relative ai clienti e ai fornitori dell'impresa
- 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 gestione delle non-conformità

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche anche digitali, a supporto della gestione della merce
- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di accoglienza
- Tecniche di assistenza al cliente
- Tecniche di cross-selling

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Clienti informati, accolti e consigliati, anche in lingua straniera

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Le tipologie di clienti e di loro richieste
2. Le tipologie di prodotti
3. Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
4. Tecniche ed operatività di accoglienza ed assistenza al cliente
5. Tecniche di cross-selling
6. Un set di caratteristiche tecniche e commerciali

ADA.12.01.10 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Per almeno due tipologie di prodotti e due tipologie di clienti/esigenze - una delle quali formulata in lingua straniera - sulla base del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle attività di accoglienza clienti e realizzazione della relativa vendita
2. Colloquio tecnico relativo alle tecniche di cross-selling e le tecniche di cross-selling

FONTI

- Repertorio regionale del FVG
- Regolamento (CE) n. 178/2002
- Annalisa Tunisini, Tonino Pencarelli, Luca Ferrucci- Economia e management delle imprese, strategie e strumenti per la competitività e la gestione aziendale - HOEPLI
- Paolo Borzacchiello, 2018, PNL per la vendita. Tecniche e strategie di programmazione neuro-linguistica applicata alla vendita e al business (Italiano), NLP ITALY
- Berruti G., 1992, Il merchandising. Guida pratica per i responsabili delle vendite e i merchandiser delle aziende industriali e commerciali, Milano, Franco Angeli
- Collese 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