

## ADA.12.01.11 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI NON ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Comunicare al capo reparto le esigenze dei consumatori a partire dal monitoraggio delle richieste della clientela

## 1 - MONITORAGGIO ESIGENZE DELLA CLIENTELA

Grado di complessità 2

### 1.2 ELABORAZIONE REPORT ESIGENZE DELLA CLIENTELA

Elaborare un report delle esigenze della clientela, sulla base delle informazioni rilevate e considerando determinati criteri (es. nome cliente, tipologia richiesta, stato della richiesta), informando il personale di riferimento o il capo reparto

Grado di complessità 1

### 1.1 RACCOLTA RICHIESTE DELLA CLIENTELA

Raccogliere le richieste della clientela in presenza o a distanza nel rispetto delle procedure e delle modalità aziendali previste per la rilevazione del grado di soddisfazione delle esigenze e delle aspettative della clientela (es data base con indicatori di performance) e nel rispetto della normativa in vigore (es. privacy, tutela dei consumatori)

### 1.1 RILEVAZIONE DELLE INFORMAZIONI SULLA CLIENTELA

Rilevare le richieste della clientela in presenza o a distanza (es. utilizzando data base con indicatori di performance) e il lavoro erogato a favore della stessa (es. servizio o vendita realizzata), nel rispetto delle procedure e delle modalità aziendali previste per la rilevazione del grado di soddisfazione delle esigenze e delle aspettative della clientela e nel rispetto della normativa in vigore (es. privacy, tutela dei consumatori)

## ADA.12.01.11 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI NON 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 di clienti e loro richieste/comportamenti
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi e modalità di gestione dati informatizzati
- Normativa sui diritti e la tutela dei consumatori
- Normativa sulla tutela della privacy
- Normativa gestione delle non-conformità

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e modalità di customer service
- Tecniche e modalità di rilevazione e gestione richieste della clientela

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Richieste della clientela raccolta, rilevata e classificata
- Report richieste consegnato

#### 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/comportamenti
2. Tecniche e modalità di rilevazione e gestione esigenze e richieste della clientela
3. Un set informativo di richieste e comportamenti

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Per almeno due tipologie di clienti/richieste e del set dato, realizzazione simulata, di una elaborazione di un report di esigenze o richieste della clientela
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di trattamento dei dati nel rispetto delle norme sulla privacy

## ADA.12.01.11 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI NON ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

## ADA.12.01.11 - VENDITA DIRETTA DI PRODOTTI NON ALIMENTARI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E NELLA PICCOLA DISTRIBUZIONE

### FONTI

- Repertorio regionale del FVG
- AILLOG – Associazione italiana di Logistica e Supply Chain Management – <http://www.ailog.it/>
- La logistica industriale e la gestione degli approvvigionamenti – <https://studieconomici.altervista.org>
- Annalisa Tunisini, Tonino Pencarelli, Luca Ferrucci- Economia e management delle imprese, strategie e strumenti per la competitività e la gestione aziendale – HOEPLI
- 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
- Sabbadin E., 1997, Marketing della distribuzione e marketing integrato. I casi Marks & Spencer e Benetton, Milano, Egea