

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

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4** - Sorvegliare il comportamento della clientela controllando eventuali sottrazioni della merce

#### **1 - CONTROLLO DEL COMPORTAMENTO DELLA CLIENTELA**

Grado di complessità 2

##### **1.2 APPLICAZIONE PROCEDURE SORVEGLIANZA E SICUREZZA**

Attuare, nel caso in cui si colga qualcuno in flagranza di furto/danneggiamento, comportamenti coerenti con le procedure e modalità aziendali, informando le autorità competenti nel rispetto della normativa in vigore (es. pubblica sicurezza, privacy)

Grado di complessità 1

##### **1.1 OSSERVAZIONE DEL COMPORTAMENTO DELLA CLIENTELA**

Tenere sotto osservazione la clientela in presenza o a distanza (telecamere, sistemi antitaccheggio), prestando particolare attenzione a coloro che agiscono comportamenti sospetti o insoliti, adottando in ogni caso un comportamento discreto, nel rispetto delle procedure e modalità aziendali e della normativa in vigore (es. privacy, tutela 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 comportamenti
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Tecnologie di sicurezza e antitaccheggio
- Normativa su custodia e sicurezza dei beni
- Normativa sulla sorveglianza e pubblica sicurezza
- Normativa sui diritti e la tutela dei consumatori
- Normativa sulla tutela della privacy

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

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche ed operatività di accoglienza ed assistenza al cliente
- Tecniche e modalità di sorveglianza e sicurezza della merce in arrivo e in uscita

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Clienti e merce sorvegliati

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

#### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Un set di caratteristiche e comportamenti di clienti

#### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Sulla base del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, della sorveglianza e controllo di un cliente che sottrae un prodotto
2. Colloquio tecnico relativo alla normativa pubblica applicabile

## 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