

## ADA.12.01.13 - VENDITA A DISTANZA (PER CORRISPONDENZA, TELEFONICA, TELEVENDITA, VENDITA VIA INTERNET)

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Gestire gli ordinativi preparando il materiale, emettendo e controllando fatture e ricevute fiscali, provvedendo, precedentemente alla cura dei rapporti con i fornitori

#### 1 - CURA RAPPORTI CON I FORNITORI

Grado di complessità 3

##### 1.3 MONITORAGGIO REGOLARITÀ DEI FLUSSI DI FORNITURA

Monitorare l'iter delle forniture aggiornando il personale di riferimento coinvolto nella sua gestione e intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti

Grado di complessità 2

##### 1.2 TRASMISSIONE ORDINE AI FORNITORI

Definire gli ordinativi sia per quantità che per qualità della merce, provvedendo a trasmetterli ai fornitori nel rispetto dei format aziendali, utilizzando anche strumenti informatici, in funzione delle previsioni di vendita e dei relativi KPI

Grado di complessità 1

##### 1.1 VERIFICA DELLE SCORTE

Analizzare lo stato delle scorte della merce e le alternative esistenti per la gestione delle forniture in funzione delle previsioni di vendita e dei relativi KPI.

#### 2 - PREPARAZIONE DELLA SPEDIZIONE

Grado di complessità 2

##### 2.2 PREDISPOSIZIONE DELLA SPEDIZIONE

Predisporre la spedizione della merce, definendo la modalità, i tempi e i costi nel rispetto delle linee guida aziendali e della normativa in vigore

Grado di complessità 1

##### 2.1 PREPARAZIONE MATERIALI DA INVIARE

Predisporre la documentazione commerciale (es. incarico di spedizione, garanzie) nel rispetto delle

## ADA.12.01.13 - VENDITA A DISTANZA (PER CORRISPONDENZA, TELEFONICA, TELEVENDITA, VENDITA VIA INTERNET)

linee guida aziendali e della normativa in vigore (es. tutela dei consumatori)

### 3 - PREDISPOSIZIONE/CONTROLLO DOCUMENTAZIONE DI VENDITA

Grado di complessità 3

#### 3.3 REPORT CONTROLLO DATI

Elaborare report di controllo dei dati tra gli ordini ricevuti, ordini evasi con i rispettivi saldi contabili al fine di evidenziare eventuali anomalie, segnalandole al personale di riferimento secondo le procedure aziendali

Grado di complessità 2

#### 3.2 PREDISPOSIZIONE/CONTROLLO DI DOCUMENTAZIONE FISCALE

Predisporre e verificare, utilizzando anche sistemi informatici per l'archiviazione, la corretta modalità di emissione e gestione delle fatture immediate o differite o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA per clienti nazionali o stranieri o per eventuali resi, nel rispetto della normativa vigente.

Grado di complessità 1

#### 3.1 PREDISPOSIZIONE/CONTROLLO DI DOCUMENTAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO DELLA MERCE

Predisporre e controllare la corretta compilazione dei documenti di trasporto (DDT) e ulteriore documentazione (es. diritto di restituzione del bene), rilasciati secondo la normativa vigente e utilizzando anche specifici applicativi informatici con relativa archiviazione

## ADA.12.01.13 - VENDITA A DISTANZA (PER CORRISPONDENZA, TELEFONICA, TELEVENDITA, VENDITA VIA INTERNET)

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Stato delle scorte
- Caratteristiche quali-quantitative degli ordinativi a fornitori
- Caratteristiche quali-quantitative degli ordini dei clienti
- Tipologie di clienti (nazionali/esteri)
- Documenti di trasporto
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi e modalità di gestione dati informatizzati
- Tecnologie di pagamento elettronico
- Format di report di cassa e di vendita

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

- Operatività di gestione ordini in acquisto e vendita
- Previsioni di vendita e KPI
- Operatività della spedizione delle merci e di redazione dei documenti di trasporto (DDT)
- Tecniche ed operatività di utilizzo di sistemi gestione dati,
- Operatività di redazione di documentazione di accompagnamento, commerciale e fiscale e dell'incasso
- Sistemi di gestione contabile

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Ordine ricevuto/inviato
- D.D.T. emessi/ricevuti
- Fattura immediata o differita emessa e registrata
- Report di controllo dati elaborati
- Sollecito inviato o ricevuto

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

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di prodotti oggetto di vendita a distanza
2. L'insieme delle tipologie di clienti (Italia/estero)
3. L'insieme delle procedure di gestione degli ordini di acquisto/vendita
4. Un set di informazioni relative a ordini e disponibilità

## ADA.12.01.13 - VENDITA A DISTANZA (PER CORRISPONDENZA, TELEFONICA, TELEVENDITA, VENDITA VIA INTERNET)

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di beni con differente regime fiscale e due tipologie di clienti, sulla base del set dato, impostazione dei processi di gestione fornito ed evasione ordini, per gli aspetti di spedizione e documentazione di vendita
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di controllo e gestione di criticità del processo di evasione degli ordini

**ADA.12.01.13 - VENDITA A DISTANZA (PER CORRISPONDENZA, TELEFONICA, TELEVENDITA,  
VENDITA VIA INTERNET)**

**FONTI**

- Repertorio regionale del FVG
- 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.
- Cozzi G., Ferrero G., "Principi ed aspetti evolutivi del marketing aziendale", 2004, Giappichelli Editore, Torino