

Tecnico commerciale delle vendite - Vendita assistita

 **SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale**

**REPERTORIO - Istruzione e Formazione Professionale quadriennale – IeFP
quadriennale**

 **EQF - 4**

AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.01.05 (ex ADA.18.208.671) - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata

ADA.12.01.06 (ex ADA.18.208.672) - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata

ADA.12.01.08 (ex ADA.18.209.674) - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione

ADA.12.01.09 (ex ADA.18.209.680) - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita

ADA.12.01.10 (ex ADA.18.210.675) - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

ADA.12.01.11 (ex ADA.18.210.676) - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

Competenze

Titolo: Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per gli altri e per l'ambiente

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore
Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore
Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore
Nozioni di primo soccorso
Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore

ABILITÀ/CAPACITÀ

Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore
Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore
Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza
Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore
Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore
Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza
Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore
Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore
Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

Titolo: Collaborare alla realizzazione e integrazione del piano commerciale in raccordo con le politiche di acquisto/vendita, gli obiettivi economici aziendali e i vincoli di mercato

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Analisi previsionale dell'andamento del mercato
Elementi di marketing strategico
Elementi di marketing analitico ed operativo
Elementi di psicologia applicata alle vendite
Tecniche di ascolto e di comunicazione
Tecniche di negoziazione
Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicati alle vendite
Elementi di matematica commerciale
Elementi di budgeting
Tecniche di analisi delle vendite
Tecniche e strumenti di customer satisfaction
Tecniche di fidelizzazione del cliente
Normative su sicurezza e qualità relative ai prodotti
Tecniche di pricing inerenti ad assortimenti continuativi e promozionali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto
Applicare tecniche di analisi dei costi
Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza
Analizzare i dati di customer satisfaction
Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali
Applicare tecniche di pricing
Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela
Stimare previsioni di vendita in base agli storici di vendita, alle stagionalità e ai target
Verificare l'andamento delle vendite
Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto
Applicare tecniche di analisi dei costi
Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza
Analizzare i dati di customer satisfaction
Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali

Applicare tecniche di pricing
Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela
Stimare previsioni di vendita in base agli storici di vendita, alle stagionalità e ai target
Verificare l'andamento delle vendite
Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto
Applicare tecniche di analisi dei costi
Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza
Analizzare i dati di customer satisfaction
Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali
Applicare tecniche di pricing
Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela
Stimare previsioni di vendita in base agli storici di vendita, alle stagionalità e ai target
Verificare l'andamento delle vendite

Titolo: Concorrere alla pianificazione delle attività nel reparto/negozio in merito a ordinativi, assortimenti, strategia espositiva, organizzazione degli spazi e allestimenti continuativi e promozionali

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale
Organizzazione interna del punto vendita, layout merceologico e delle attrezzature
Tipologie di layout e display espositivi
Visual merchandising
Elementi di psicologia applicata alle vendite
Elementi della teoria del colore e di illuminotecnica
Criteri e tecniche di esposizione di prodotti
Tecniche di composizione dell'assortimento
Tecniche promozionali
Normative sulle vendite promozionali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare la disposizione e presentazione in funzione della tipologia di prodotto e degli obiettivi di vendita

Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita e dispositivi

Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi

Gestire posizione e quantità esposta di ciascuna referenza

Predisporre una vetrina

Verificare la funzionalità e l'efficacia degli spazi di vendita

Verificare la disposizione e presentazione in funzione della tipologia di prodotto e degli obiettivi di vendita

Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita e dispositivi

Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi

Gestire posizione e quantità esposta di ciascuna referenza

Predisporre una vetrina

Verificare la funzionalità e l'efficacia degli spazi di vendita

Verificare la disposizione e presentazione in funzione della tipologia di prodotto e degli obiettivi di vendita

Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita e dispositivi

Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi

Gestire posizione e quantità esposta di ciascuna referenza

Predisporre una vetrina

Verificare la funzionalità e l'efficacia degli spazi di vendita

Titolo: Collaborare alla progettazione e alla realizzazione di strategie di comunicazione del punto vendita con strumenti digitali e analogici

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tipologie e standard promozionali in base a target clienti e tipo di prodotto

Elementi di marketing: archetypal branding, storytelling aziendale, visual storytelling, influencer marketing

Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione dei prodotti/servizi

Tecniche di telemarketing
Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria
Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nelle imprese commerciali
Criteri di scelta degli strumenti web
Tecniche di analisi dei dati relativi a visualizzazioni, condivisioni, siti web e newsletter
Strumenti di profilazione del cliente
Normativa inerente il web: regolamento fiscale, privacy, copyright
Rischi legati all'utilizzo degli strumenti social
Elementi di e-commerce: piattaforme, spedizioni, ritiri e consegne, modalità di pagamento, normativa

ABILITÀ/CAPACITÀ

Aggiornare i materiali promozionali e informativi
Applicare metodi di promozione dell'immagine del punto vendita
Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere
Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni
Applicare tecniche per l'elaborazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela anche in funzione dei dati di profilazione
Curare la comunicazione sui social
Analizzare i dati provenienti dalle visualizzazioni di inserzioni, siti web e newsletter
Aggiornare la disponibilità dei prodotti on-line
Gestire in maniera efficace i contatti on-line con la clientela
Utilizzare progetti multi-canale per promuovere la propria azienda e la propria attività/servizio
Aggiornare i materiali promozionali e informativi
Applicare metodi di promozione dell'immagine del punto vendita
Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere
Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni
Applicare tecniche per l'elaborazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela anche in funzione dei dati di profilazione
Curare la comunicazione sui social
Analizzare i dati provenienti dalle visualizzazioni di inserzioni, siti web e newsletter
Aggiornare la disponibilità dei prodotti on-line
Gestire in maniera efficace i contatti on-line con la clientela
Utilizzare progetti multi-canale per promuovere la propria azienda e la propria attività/servizio
Aggiornare i materiali promozionali e informativi
Applicare metodi di promozione dell'immagine del punto vendita

Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere
Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni
Applicare tecniche per l'elaborazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela anche in funzione dei dati di profilazione
Curare la comunicazione sui social
Analizzare i dati provenienti dalle visualizzazioni di inserzioni, siti web e newsletter
Aggiornare la disponibilità dei prodotti on-line
Gestire in maniera efficace i contatti on-line con la clientela
Utilizzare progetti multi-canale per promuovere la propria azienda e la propria attività/servizio

Titolo: Curare la vendita diretta consigliando il cliente in base a stili, tendenze e principi di funzionalità del prodotto, gestendo eventuali reclami

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, conclusione della vendita, gestione delle obiezioni e dei conflitti
Tecniche di verifica e controllo sulla conformità dei prodotti
Tipologie di garanzie
Tecniche di fidelizzazione
Protocolli aziendali per la gestione dei reclami
Normative sul diritto di recesso e sulla tutela del consumatore
Elementi di storia della moda e principali griffe di riferimento
Elementi storico-culturali-geografici e caratteristiche dei prodotti made in Italy
Modalità di consultazione di cataloghi e manuali tecnici

ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare la modalità di gestione della trattativa di vendita assistita
Affrontare le situazioni critiche con il cliente
Applicare i protocolli aziendali previsti per la gestione e soluzione dei reclami
Evadere pratiche relative a non conformità, garanzie sul prodotto e diritti di recesso

Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
Leggere le schede tecniche dei prodotti
Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e a criteri quali tendenze e moda
Verificare la modalità di gestione della trattativa di vendita assistita
Affrontare le situazioni critiche con il cliente
Applicare i protocolli aziendali previsti per la gestione e soluzione dei reclami
Evadere pratiche relative a non conformità, garanzie sul prodotto e diritti di recesso
Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
Leggere le schede tecniche dei prodotti
Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e a criteri quali tendenze e moda
Verificare la modalità di gestione della trattativa di vendita assistita
Affrontare le situazioni critiche con il cliente
Applicare i protocolli aziendali previsti per la gestione e soluzione dei reclami
Evadere pratiche relative a non conformità, garanzie sul prodotto e diritti di recesso
Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
Leggere le schede tecniche dei prodotti
Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e a criteri quali tendenze e moda

Titolo: Orientare gli acquisti della clientela in base a dati di vendita, input aziendali e accordi commerciali

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, ascolto e comunicazione, conclusione della vendita
Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicati alle vendite
Tipologie degli accordi commerciali
Tecniche e strumenti di gestione del magazzino
Tipologie dei dati di vendita: scontrini medi, listini
Tecniche di analisi dei dati di vendita
Tecniche di pricing

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare i principi di rotazione delle vendite
 Leggere un listino
 Calcolare i margini di vendita
 Incrociare e stratificare dati di vendita con altri dati quali magazzino, target clienti, promozioni
 Predisporre prospetti del venduto e dell'invenduto
 Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti
 Applicare tecniche di cross selling
 Applicare i principi di rotazione delle vendite
 Leggere un listino
 Calcolare i margini di vendita
 Incrociare e stratificare dati di vendita con altri dati quali magazzino, target clienti, promozioni
 Predisporre prospetti del venduto e dell'invenduto
 Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti
 Applicare tecniche di cross selling
 Applicare i principi di rotazione delle vendite
 Leggere un listino
 Calcolare i margini di vendita
 Incrociare e stratificare dati di vendita con altri dati quali magazzino, target clienti, promozioni
 Predisporre prospetti del venduto e dell'invenduto
 Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti
 Applicare tecniche di cross selling

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione
5.1.3.4.0	Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
5.1.2.3.0	Addetti ad attività organizzative delle vendite
5.1.1.2.1	Esercenti delle vendite al minuto in negozi
5.1.1.3.0	Esercenti di distributori di carburanti ed assimilati
5.1.3.3.0	Vetrinisti e professioni assimilate

Codice	Titolo
5.1.2.2.0	Commessi delle vendite al minuto
5.1.1.2.2	Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati
8.1.1.1.0	Venditori ambulanti di beni
5.1.2.6.0	Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.11.10	Ipermercati
47.11.20	Supermercati
47.11.30	Discount di alimentari
47.11.40	Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari
47.19.10	Grandi magazzini
47.19.20	Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici
47.19.90	Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
47.11.50	Commercio al dettaglio di prodotti surgelati
47.21.01	Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca
47.21.02	Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata
47.22.00	Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne
47.23.00	Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi
47.24.10	Commercio al dettaglio di pane

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.24.20	Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria
47.25.00	Commercio al dettaglio di bevande
47.29.10	Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari
47.29.20	Commercio al dettaglio di caffè torrefatto
47.29.30	Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici
47.29.90	Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca
47.81.01	Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli
47.81.02	Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici
47.81.03	Commercio al dettaglio ambulante di carne
47.81.09	Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
47.30.00	Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione
47.61.00	Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
47.62.10	Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
47.62.20	Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
47.64.10	Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
47.64.20	Commercio al dettaglio di natanti e accessori
47.65.00	Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
47.75.10	Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
47.75.20	Erboristerie
47.76.10	Commercio al dettaglio di fiori e piante
47.76.20	Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.78.10	Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
47.78.20	Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia
47.78.31	Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
47.78.32	Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
47.78.33	Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
47.78.34	Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
47.78.35	Commercio al dettaglio di bomboniere
47.78.36	Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
47.78.37	Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti
47.78.40	Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
47.78.60	Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
47.78.91	Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
47.78.92	Commercio al dettaglio di spaghi, cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi quelli in carta e cartone)
47.78.93	Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
47.78.94	Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
47.78.99	Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
47.52.10	Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico
47.52.20	Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari
47.52.30	Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle
47.52.40	Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.78.50	Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari
47.73.10	Farmacie
47.73.20	Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
47.74.00	Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
47.53.11	Commercio al dettaglio di tende e tendine
47.53.12	Commercio al dettaglio di tappeti
47.53.20	Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum)
47.54.00	Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati
47.59.10	Commercio al dettaglio di mobili per la casa
47.59.20	Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame
47.59.30	Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
47.59.40	Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
47.59.50	Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
47.59.60	Commercio al dettaglio di strumenti musicali e spartiti
47.59.91	Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
47.59.99	Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
47.51.10	Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa
47.51.20	Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria
47.71.10	Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
47.71.20	Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.71.30	Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
47.71.40	Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle
47.71.50	Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
47.72.10	Commercio al dettaglio di calzature e accessori
47.72.20	Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
47.77.00	Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
47.82.01	Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento
47.82.02	Commercio al dettaglio ambulante a posteggio fisso di calzature e pelletterie
47.26.00	Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie)
45.11.01	Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri
45.19.01	Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli
45.31.01	Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli
47.89.01	Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti
47.89.02	Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio
47.89.03	Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso
47.89.04	Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria
47.89.05	Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico
47.89.09	Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca
47.79.10	Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
47.79.20	Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato

Codice Ateco

Titolo Ateco

47.79.30

Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved