

ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI

 **SETTORE 12. [Servizi di distribuzione commerciale](#)**

REPERTORIO - Abruzzo

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali Campania

Addetto alle operazioni di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI	Abruzzo	3	X	X	X
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI	Abruzzo	3	X	X	X
Operatore delle vendite	Basilicata	3	X	X	X
Operatore per le attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e l'allestimento e rifornimento degli scaffali	Calabria	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali	Campania	3	X	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Addetto alle vendite	Marche	3	X	X	X
operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali	Puglia	3	X	X	X
Addetto alle operazioni di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali	Toscana	3	X	X	X
OPERATORE ALLA VENDITA	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore del punto vendita	Campania	2		X	X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1			X
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X		X
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	2	X		X
Operatore del punto vendita	Molise	2		X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Addetto qualificato alle vendite - prodotti non food	Umbria	1	X		

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

ADA.12.01.07 (ex ADA.18.208.673) - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore alle casse	Campania
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia
CASSIERE (COMMERCIO)	Lombardia
Operatore/operatrice per l'apertura/chiusura della cassa e l'assistenza di base alla clientela	Puglia
Operatore alle casse ("cassiere")	Sardegna
Addetto alle operazioni di apertura/chiusura della cassa e di assistenza di base alla clientela	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle casse	Basilicata	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore per le attività di apertura/chiusura della cassa e di assistenza di base alla clientela	Calabria	2	X	X
Operatore alle casse	Campania	2	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Addetto alla cassa	Liguria	2	X	X
CASSIERE (COMMERCIO)	Lombardia	2	X	X
Operatore/operatrice per l'apertura/chiusura della cassa e l'assistenza di base alla clientela	Puglia	2	X	X
Operatore alle casse ("cassiere")	Sardegna	2	X	X
Addetto alle operazioni di apertura/chiusura della cassa e di assistenza di base alla clientela	Toscana	2	X	X
OPERATORE DEI SERVIZI DI INCASSO E ASSISTENZA POST VENDITA	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
-----------------------	-------------------	-------------------	------------	------------

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI	Abruzzo	0		
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI	Abruzzo	0		

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

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore al banco di prodotti alimentari

Campania

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI	Abruzzo	3	X	X	X
Operatore al banco di prodotti alimentari	Basilicata	3	X	X	X
Operatore al banco di prodotti alimentari	Campania	3	X	X	X
Addetto pescheria	Liguria	3	X	X	X
Addetto vendita prodotti alimentari	Liguria	3	X	X	X
Addetto qualificato alle vendite - prodotti food	Umbria	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE AL BANCO DI PRODOTTI ALIMENTARI	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X		X
GESTIONE BANCO GASTRONOMIA	Friuli Venezia Giulia	2	X		X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1			X
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X		X
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	2	X		X
GESTIONE BANCO PESCHERIA	Friuli Venezia Giulia	2	X		X
BANCONIERE DI PASTICCERIA	Lombardia	2	X		X
BANCONIERE DI PRODOTTI DI MACELLERIA	Lombardia	2	X		X
BANCONIERE DI PRODOTTI GASTRONOMICI	Lombardia	2	X		X
Addetto banconiere - Macelleria	Piemonte	2	X		X
OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA	Piemonte	2	X		X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Addetto Vendite	Piemonte	2	X		X
Addetto banconiere - Gastronomia	Piemonte	2	X		X
Operatore/operatrice per la lavorazione dei prodotti e la commercializzazione dei prodotti di carne e salumi	Puglia	2	X		X
Operatore alla commercializzazione di prodotti alimentari (banconiere)	Sardegna	1			X
Addetto banconiere	Sicilia	2	X		X
OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA	Sicilia	1			X
Addetto Vendite	Sicilia	2	X		X
Addetto alla lavorazione dei prodotti e alla commercializzazione dei prodotti di carne e salumi	Toscana	2	X		X
Addetto alla pescheria	Umbria	2	X		X
Operatore alle vendite	Valle d'Aosta	1			X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Banconiere di prodotti ittici	Lombardia	0			

Competenze

Titolo: Gestire i prodotti alimentari in entrata nel punto vendita

Obiettivo: Gestire o collaborare alla ricezione della merce nel punto vendita, tenendo conto degli ordini effettuati, delle operazioni di vendita e di eventuali richieste da parte dei clienti.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.06 (ex ADA.18.208.672) - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare il controllo sulla conformità della merce in entrata avendo precedentemente provveduto a scaricare i bancali nel magazzino

Controllo merce in entrata e verifica conformità dei prodotti

Ricevimento merce (scarico bancali nel magazzino)

Risultato atteso:RA2: Esporre la merce sugli scaffali e banchi di vendita, avendo preventivamente realizzato lo spaccettamento, l'etichettatura e la preparazione

Esposizione merce (rifornimento scaffali e banchi di vendita)

Etichettatura prezzo su merci

Ricondizionamento merce: spaccettamento, etichettatura, preparazione merce per l'esposizione

Attività dell' AdA ADA.12.01.10 (ex ADA.18.210.675) - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Cura della pulizia e del riordino di ambienti ed attrezzature nel rispetto delle norme igieniche e di corretta conservazione del prodotto alimentare

Rifornimento del banco alimentare e degli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza

Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione

secondo procedure

Smistamento, inventario e stoccaggio del prodotto alimentare nel rispetto delle norme per la corretta conservazione

CONOSCENZE

Mezzi e tecniche di scarico dei prodotti alimentari in arrivo

Classificazione, etichettatura, imballaggio dei prodotti alimentari

Tecniche di controllo della integrità e conservazione dei prodotti alimentari

Catena del freddo

Norme di stoccaggio e conservazione dei prodotti alimentari

ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire eventuali problematiche di qualità e conservazione dei prodotti in arrivo, applicando le procedure aziendali

Effettuare, nel rispetto della normativa su igiene e sicurezza, le operazioni di gestione fisica (stoccaggio, rotazione) ed informativa del magazzino del punto vendita

Monitorare, attraverso operazione di inventariato, la merce presente all'interno del punto vendita, segnalando l'approssimarsi della scadenza e le eventuali esigenze di approvvigionamento

Titolo: Allestire e gestire il banco - prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura

Obiettivo: Effettuare l'allestimento del banco vendita osservando le disposizioni date e sapendo indicare ai clienti la giusta locazione dei prodotti.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.06 (ex ADA.18.208.672) - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata associate:

Risultato atteso:RA2: Esporre la merce sugli scaffali e banchi di vendita, avendo preventivamente realizzato lo spacchettamento, l'etichettatura e la preparazione

Esposizione merce (rifornimento scaffali e banchi di vendita)

Etichettatura prezzo su merci

Ricondizionamento merce: spaccettamento, etichettatura, preparazione merce per l'esposizione

Attività dell' AdA ADA.12.01.10 (ex ADA.18.210.675) - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Cura della pulizia e del riordino di ambienti ed attrezzature nel rispetto delle norme igieniche e di corretta conservazione del prodotto alimentare

Rifornimento del banco alimentare e degli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza

Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione secondo procedure

Smistamento, inventario e stoccaggio del prodotto alimentare nel rispetto delle norme per la corretta conservazione

Risultato atteso:RA2: 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
Esposizione di piccoli assaggi per la degustazione (nuovi prodotti e modalità di impiego in cucina)

Preparazione del pesce per la vendita

Preparazione della carne per la vendita

Preparazione di elaborati gastronomici pronti per il consumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità, ecc.)

Preparazione e confezionamento del prodotto alimentare per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura ecc.) nel rispetto delle norme igieniche

CONOSCENZE

Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche pronte, frutta e verdura

Metodi di stagionatura e conservazione di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche pronte, frutta e verdura

Tecniche di taglio di salumi, insaccati, formaggi, prodotti da forno

Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti

Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura

Tecniche di preparazione e confezionamento dei prodotti per la vendita

Tecniche di preparazione, porzionatura e confezionamento di semplici elaborati

gastronomici pronti per il consumo

Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita:
layout delle attrezzature, layout merceologico, display

Tecniche di vendita

Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti

Elementi di customer care

Tecniche di problem solving

Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di
salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro

Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione
interna della merce destinata alla vendita

Rifornire il banco alimentare e gli scaffali sulla base delle esigenze di vendita,
nel rispetto delle norme di igiene, conservazione, salute e sicurezza

Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace pre-
sentazione alla clientela

Applicare le procedure previste per la preparazione ed il confezionamento dei
prodotti alimentari per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento,
eventuale farcitura), sulla base delle richieste del cliente e nel rispetto delle
norme di igiene

Offrire assaggi di prodotti a fini di loro promozione

Curare la preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il con-
sumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità), utilizzando le relative
attrezzature

Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione
desiderata

Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle
norme di igiene e conservazione

Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le
operazioni di riassortimento

Titolo: Allestire e gestire il banco - macelleria e prodotti ittici

**Obiettivo: Saper effettuare l'allestimento del banco macelleria e prodotti ittici
rispettando modelli espositivi e layout di presentazione stabiliti**

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.06 (ex ADA.18.208.672) - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata associate:

Risultato atteso:RA2: Esporre la merce sugli scaffali e banchi di vendita, avendo preventivamente realizzato lo spacchettamento, l'etichettatura e la preparazione

Esposizione merce (rifornimento scaffali e banchi di vendita)

Etichettatura prezzo su merci

Ricondizionamento merce: spacchettamento, etichettatura, preparazione merce per l'esposizione

Attività dell' AdA ADA.12.01.10 (ex ADA.18.210.675) - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Cura della pulizia e del riordino di ambienti ed attrezzature nel rispetto delle norme igieniche e di corretta conservazione del prodotto alimentare

Rifornimento del banco alimentare e degli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza

Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione secondo procedure

Smistamento, inventario e stoccaggio del prodotto alimentare nel rispetto delle norme per la corretta conservazione

Risultato atteso:RA2: 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

Esposizione di piccoli assaggi per la degustazione (nuovi prodotti e modalità di impiego in cucina)

Preparazione del pesce per la vendita

Preparazione della carne per la vendita

Preparazione di elaborati gastronomici pronti per il consumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità, ecc.)

Preparazione e confezionamento del prodotto alimentare per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura ecc.) nel rispetto delle norme igieniche

CONOSCENZE

Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti carnei ed ittici
Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.)
Tecniche e strumenti di lavorazione del prodotto carneo (bovino, suino, ovino, equino, caprino, selvaggina)
Pulizia dei pesci: sfilettatura, sventramento, desquamazione, sezionamento.
Preparazioni per cucina
Pulizia e gestione dei prodotti decongelati
Metodi di conservazione dei prodotti
Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura
Tecniche di preparazione, porzionatura e confezionamento di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo
Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display
Tecniche di vendita
Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti
Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti
Elementi di customer care
Tecniche di problem solving
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro
Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita
Rifornire il banco alimentare e gli scaffali sulla base delle esigenze di vendita, nel rispetto delle norme di igiene, conservazione, salute e sicurezza
Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela
Applicare le procedure previste per la preparazione ed il confezionamento dei prodotti alimentari per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura), sulla base delle richieste del cliente e nel rispetto delle norme di igiene
Offrire assaggi di prodotti a fini di loro promozione
Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione desiderata
Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e conservazione
Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento
Curare la preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo

(antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità), utilizzando le relative attrezzature

Titolo: Gestire le operazioni di incasso

Obiettivo: Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione in relazione alla differenti tipologie di pagamento e dispositivi utilizzabili

Attività associate alla Competenza

Titolo: Condurre il sistema di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza del luogo di lavoro

Obiettivo: Operare nel rispetto delle norme sull'igiene, pulizia e sicurezza sui luoghi di lavoro osservando i protocolli e le procedure stabilite.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.10 (ex ADA.18.210.675) - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Cura della pulizia e del riordino di ambienti ed attrezzature nel rispetto delle norme igieniche e di corretta conservazione del prodotto alimentare

Rifornimento del banco alimentare e degli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza

Rilevazione di eventuali non conformità del prodotto alimentare e segnalazione secondo procedure

Smistamento, inventario e stoccaggio del prodotto alimentare nel rispetto delle norme per la corretta conservazione

CONOSCENZE

Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari

Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni

Principi di igiene e cura della persona

Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti

Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti, applicando le adeguate procedure di trattamento, manipolazione e conservazione degli alimenti

Curare la propria igiene personale

Lavare e sanificare l'area di lavoro, applicando sistemi e metodi di pulizia coerenti con le merceologie trattate

Applicare le norme in materia di smaltimento rifiuti

Monitorare la realizzazione delle eventuali operazioni di disinfestazione e derattizzazione

Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati per il servizio

Riordinare gli ambienti di lavoro durante l'esecuzione ed al termine del servizio

Titolo: Assistere il cliente nelle operazioni di vendita di prodotti alimentari

Obiettivo: Assistere il cliente durante le operazioni di vendita supportandolo nella fase di acquisto e successivamente in caso di necessità

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.06 (ex ADA.18.208.672) - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata associate:

Risultato atteso:RA3: Assistere il cliente nell'acquisto, fornendo le informazioni sulla collocazione dei prodotti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni

Fornitura al cliente di informazioni sui prodotti (collocazione, prezzi, caratteristiche, condizioni di acquisto, ecc.)

Attività dell' AdA ADA.12.01.07 (ex ADA.18.208.673) - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata associate:

Risultato atteso:RA2: Presidiare il punto di ascolto effettuando operazioni di verifica dei prezzi praticati, emissione di fatture, convalida di assegni, pratiche di finanziamento, gestione reclami, rilevando i dati della customer satisfaction

Punto di ascolto: verifica prezzi praticati, emissione fatture, convalida assegni, pratiche di finanziamento, gestione reclami e ascolto clienti

Rilevazione dati di customer satisfaction

Attività dell' AdA ADA.12.01.10 (ex ADA.18.210.675) - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso:RA3: Assistere il cliente in tutte le fasi della vendita con particolare riguardo all'illustrazione delle caratteristiche del prodotto alimentare

Assistenza al cliente in tutte le fasi della vendita con particolare riguardo all'illustrazione delle caratteristiche del prodotto alimentare

CONOSCENZE

Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente

Tecniche di vendita assistita ed attiva

Tipologie di finanziamento e modalità di accesso

Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza

Tecniche di problem solving

Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto

Elementi di rilevazione della customer care; customer relationship management e customer satisfaction

ABILITÀ/CAPACITÀ

Ascoltare in modo efficace le richieste dei clienti, ed interpretarle individuando e proponendo soluzioni di acquisto

Informare il cliente sulle caratteristiche dei prodotti alimentari
 Promuovere la vendita dei prodotti, anche attraverso campagne ed iniziative specifiche
 Monitorare i comportamenti di acquisto ed informare il responsabile di reparto/punto vendita
 Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte
 Controllare periodicamente la coerenza dell'allestimento del bancone, degli spazi espositivi e degli scaffali con le esigenze ed i comportamenti dei clienti
 Gestire i reclami, nel rispetto della persona e dell'iter stabilito dall'azienda

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.1.3.4.0	Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
5.1.2.3.0	Addetti ad attività organizzative delle vendite
5.1.2.4.0	Cassieri di esercizi commerciali
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

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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
47.52.30	Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle
47.52.20	Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari
47.52.40	Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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 2025 INAPP | All Rights Reserved