

OPERATORE DEI SERVIZI DI INCASSO E ASSISTENZA POST VENDITA

 **SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale**
REPERTORIO - Veneto

AdA associate alla Qualificazione

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
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 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
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI	Abruzzo	0		
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI	Abruzzo	0		
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	Friuli Venezia Giulia	0		
GESTIONE DEGLI ACQUISTI	Friuli Venezia Giulia	0		

Competenze

Titolo: GESTIRE LE OPERAZIONI DI CASSA

Obiettivo: Operazioni di cassa gestite secondo le procedure aziendali previste

Attività associate alla Competenza

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:RA1: Fornire i servizi di incasso (es: contabilizzazione punti fedeltà, deposito contanti, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito) e post vendita (es. registrazione resi, sostituzione prodotto o emissione buoni, verifica prodotto, reimmissione in scaffali o apertura pratica anomalia o smaltimento) mediante le loro diverse modalità
Incasso (es: contabilizzazione punti fedeltà, deposito contanti, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito)
Post vendita: registrazione resi, sostituzione prodotto o emissione buoni, verifica prodotto, reimmissione in scaffali o apertura pratica anomalia o smaltimento

CONOSCENZE

- Procedure per l'apertura e la chiusura cassa - Procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti - Tipologia, caratteristiche e modalità di funzionamento dei diversi sistemi di pagamento - Funzionamento del registratore di cassa e degli strumenti collegati - Format e modalità di compilazione della documentazione di apertura e di chiusura cassa - Nozioni base di contabilità
- Procedure per l'apertura e la chiusura cassa - Procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti - Tipologia, caratteristiche e modalità di funzionamento dei diversi sistemi di pagamento - Funzionamento del registratore di cassa e degli strumenti collegati - Format e modalità di compilazione della documentazione di apertura e di chiusura cassa - Nozioni base di contabilità

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento - Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre
- Individuare eventuali promozioni e sconti - Effettuare rapporti di cassa periodici secondo le procedure aziendali - Preparare la cassa per renderla operativa alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le procedure previste - Preparare le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti - Emettere documentazione fiscale in coerenza con le tipologie di pagamento - Utilizzare le funzioni del registratore di cassa in rapporto alle diverse modalità di pagamento
- Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento - Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre
- Individuare eventuali promozioni e sconti - Effettuare rapporti di cassa periodici secondo le procedure aziendali - Preparare la cassa per renderla operativa alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le procedure previste - Preparare le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti - Emettere documentazione fiscale in coerenza con le tipologie di pagamento - Utilizzare le funzioni del registratore di cassa in rapporto alle diverse modalità di pagamento

Titolo: GESTIRE I FINANZIAMENTI SU ACQUISTI DI PRODOTTI/SERVIZI

Obiettivo: Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti

Attività associate alla Competenza

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

CONOSCENZE

- Procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali - Procedure per l'ottenimento di finanziamenti - Tipologie di finanziamento - Principali riferimenti normativi relativa alle diverse tipologie di finanziamento - Elementi di normativa fiscale e tributaria - Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi
- Procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali - Procedure per l'ottenimento di finanziamenti - Tipologie di finanziamento - Principali riferimenti normativi relativa alle diverse tipologie di finanziamento - Elementi di normativa fiscale e tributaria - Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Identificare le esigenze di finanziamento espresse dal cliente - Erogare informazioni relative alle diverse tipologie di finanziamento ed alle loro caratteristiche e condizioni di attivazione - Definire le modalità di pagamento rateali in accordo con le procedure aziendali - Predisporre la documentazione tecnico contabile relativa al pagamento rateale - Individuare e raccogliere la documentazione relativa al cliente necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento
- Identificare le esigenze di finanziamento espresse dal cliente - Erogare informazioni relative alle diverse tipologie di finanziamento ed alle loro caratteristiche e condizioni di attivazione - Definire le modalità di pagamento rateali in accordo con le procedure aziendali - Predisporre la documentazione tecnico contabile relativa al pagamento rateale - Individuare e raccogliere la documentazione relativa al cliente necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento

Titolo: GESTIRE L'ASSISTENZA POST VENDITA

Obiettivo: Assistenza post vendita e reclami gestiti secondo le procedure aziendali previste.

Attività associate alla Competenza

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:RA1: Fornire i servizi di incasso (es: contabilizzazione punti fedeltà, deposito contanti, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito) e post vendita (es. registrazione resi, sostituzione prodotto o emissione buoni, verifica prodotto, reimmissione in scaffali o apertura pratica anomalia o smaltimento) mediante le loro diverse modalità

Incasso (es: contabilizzazione punti fedeltà, deposito contanti, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito)

Post vendita: registrazione resi, sostituzione prodotto o emissione buoni, verifica prodotto, reimmissione in scaffali o apertura pratica anomalia o smaltimento

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

CONOSCENZE

- Principali componenti del servizio nel post vendita - Modelli e tecniche di problem solving e di gestione dei conflitti - Principali riferimenti normativi relativi alla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo - Tipologia e condizioni di garanzia - Procedure di rilevazione di customer satisfaction - Modelli e tecniche di customer care - Tecniche di verifica e controllo relativo alla conformità dei prodotti - Procedure per la gestione di reclami, resi e sostituzioni
- Principali componenti del servizio nel post vendita - Modelli e tecniche di problem solving e di gestione dei conflitti - Principali riferimenti normativi relativi alla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo - Tipologia e condizioni di garanzia - Procedure di rilevazione di customer satisfaction - Modelli e tecniche di customer care - Tecniche di verifica e

controllo relativo alla conformità dei prodotti – Procedure per la gestione di reclami, resi e sostituzioni

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Accogliere ed interpretare le richieste e le criticità segnalate dai clienti – Individuare e riconoscere il tipo di reclamo – Gestire resi, sostituzioni e non conformità – Gestire le garanzie ed il diritto di recesso – Applicare protocolli e procedure aziendali previsti per la soluzione dei reclami, dei resi e delle sostituzioni e delle garanzie – Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
– Accogliere ed interpretare le richieste e le criticità segnalate dai clienti – Individuare e riconoscere il tipo di reclamo – Gestire resi, sostituzioni e non conformità – Gestire le garanzie ed il diritto di recesso – Applicare protocolli e procedure aziendali previsti per la soluzione dei reclami, dei resi e delle sostituzioni e delle garanzie – Rilevare il grado di soddisfazione del cliente

Titolo: GESTIRE LE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER L'ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

Obiettivo: Procedure amministrative a supporto dei servizi alla clientela gestite nel rispetto degli standard aziendali

Attività associate alla Competenza

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

CONOSCENZE

– Procedure di verifica dei prezzi e degli sconti – Procedure di emissione di documentazione fiscale – Elementi di marketing operativo – Modelli e tecniche di fidelizzazione del cliente – Programmi e strategie promozionali e di

fidelizzazione del cliente – Principali riferimenti normativi in materia amministrativa e fiscale inerenti alle attività di assistenza alla clientela
 – Procedure di verifica dei prezzi e degli sconti – Procedure di emissione di documentazione fiscale – Elementi di marketing operativo – Modelli e tecniche di fidelizzazione del cliente – Programmi e strategie promozionali e di fidelizzazione del cliente – Principali riferimenti normativi in materia amministrativa e fiscale inerenti alle attività di assistenza alla clientela

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Comprendere ed interpretare esigenze e richieste della clientela – Erogare informazioni sui servizi disponibili e sulle condizioni/modalità di attivazione (es. prolungamenti garanzia, fidelity card, consegne, ...) – Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale) – Applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni – Applicare procedure e regole aziendali per la gestione dei programmi di fidelizzazione – Raccogliere e predisporre la documentazione necessaria per l'attivazione dei servizi disponibili
 – Comprendere ed interpretare esigenze e richieste della clientela – Erogare informazioni sui servizi disponibili e sulle condizioni/modalità di attivazione (es. prolungamenti garanzia, fidelity card, consegne, ...) – Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale) – Applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni – Applicare procedure e regole aziendali per la gestione dei programmi di fidelizzazione – Raccogliere e predisporre la documentazione necessaria per l'attivazione dei servizi disponibili

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.1.2.4.0	Cassieri di esercizi commerciali

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.11.01	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di prodotti alimentari surgelati
47.11.02	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di altri prodotti alimentari, bevande o tabacchi
47.12.10	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di apparecchiature informatiche ed elettrodomestici
47.12.20	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di mobili e articoli per uso domestico
47.12.30	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di ferramenta, materiali da costruzione e piante
47.12.40	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di cosmetici, articoli di profumeria e detersivi, articoli di cancelleria e giochi
47.12.50	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di articoli di abbigliamento e calzature
47.12.90	Commercio al dettaglio non specializzato di altri prodotti n.c.a.
47.81.10	Commercio al dettaglio di automobili e autoveicoli leggeri
47.81.20	Commercio al dettaglio di altri autoveicoli
47.83.10	Commercio al dettaglio di motocicli
47.83.20	Commercio al dettaglio di parti e accessori di motocicli

