

TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA

 **SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale**

REPERTORIO - Veneto

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

Tecnico commerciale delle vendite	Campania
Tecnico della gestione del punto vendita	Lazio
Capo Reparto di ipermercato	Liguria
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Puglia
Tecnico responsabile di punto vendita	Sardegna
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico per la gestione del reparto nella GDO	Basilicata	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Calabria	2	X	X
Responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni	Calabria	2	X	X
TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Emilia-Romagna	2	X	X
Tecnico della gestione del punto vendita	Lazio	2	X	X
Capo Reparto di ipermercato	Liguria	2	X	X
Tecnico della gestione del punto - vendita	Molise	2	X	X
responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni	Puglia	2	X	X
Tecnico responsabile di punto vendita	Sardegna	2	X	X
Responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni	Toscana	2	X	X
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Toscana	2	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Responsabile della direzione, organizzazione e gestione del punto vendita	Calabria	1		X
Capo reparto della grande distribuzione	Campania	1		X
Tecnico della gestione e organizzazione della Grande Distribuzione Organizzata	Marche	1		X
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Puglia	1	X	
responsabile della direzione, organizzazione e gestione del punto vendita	Puglia	1		X
Responsabile della direzione, organizzazione e gestione del punto vendita	Toscana	1		X
Tecnico della gestione del punto vendita	Umbria	1		X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico commerciale delle vendite	Basilicata	0		
Tecnico commerciale delle vendite	Campania	0		
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	0		
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	0		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
GESTIONE DEGLI ACQUISTI	Friuli Venezia Giulia	0		
PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	Friuli Venezia Giulia	0		
DECORATORE FLOREALE	Friuli Venezia Giulia	0		
COLLABORAZIONE ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	Friuli Venezia Giulia	0		
ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE	Friuli Venezia Giulia	0		
CAPO REPARTO GRANDE DISTRIBUZIONE	Lombardia	0		
Tecnico Capo reparto nella grande distribuzione	Sardegna	0		

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

Tabelle di equivalenza AdA

Tecnico commerciale delle vendite	Campania
Tecnico della gestione del punto vendita	Lazio
ESERCENTE	Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
FIORISTA	Abruzzo	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
GESTORE DEL PUNTO VENDITA AL DETTAGLIO	Abruzzo	3	X	X	X
TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Tecnico della gestione del punto vendita	Lazio	3	X	X	X
Tecnico della gestione del punto - vendita	Molise	3	X	X	X
TECNICO DELLA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI PRODOTTI FLOREALI	Veneto	3	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico commerciale delle vendite	Basilicata	2	X	X	
Tecnico commerciale delle vendite	Campania	1		X	
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	Friuli Venezia Giulia	1		X	
GESTIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELLA DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	Friuli Venezia Giulia	1			X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X		X
ESERCENTE	Lombardia	1	X		
Tecnico della gestione del punto vendita	Marche	2	X		X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ALLESTIMENTO SPECIALISTICO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	Friuli Venezia Giulia	0			
PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	Friuli Venezia Giulia	0			
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	0			
COLLABORAZIONE ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	Friuli Venezia Giulia	0			
GESTIONE DEGLI ACQUISTI	Friuli Venezia Giulia	0			
ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE	Friuli Venezia Giulia	0			
DECORATORE FLOREALE	Friuli Venezia Giulia	0			

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

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore del punto vendita	Lazio
Addetto vendita (prodotti non alimentari)	Liguria
OPERATORE VENDITA SPECIALIZZATO	Lombardia
OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA	Piemonte
Operatore alle vendite non alimentari (Sardegna

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
FIORISTA	Abruzzo	4	X	X	X	X
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI	Abruzzo	4	X	X	X	X
Operatore delle vendite	Basilicata	4	X	X	X	X
Operatore del punto vendita	Campania	4	X	X	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Operatore del punto vendita	Lazio	4	X	X	X	X
Fiorista	Liguria	4	X	X	X	X
Addetto vendita (prodotti non alimentari)	Liguria	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
FIORISTA	Lombardia	4	X	X	X	X
Addetto alle vendite	Marche	4	X	X	X	X
Operatore del punto vendita	Molise	4	X	X	X	X
Addetto vendite	Piemonte	4	X	X	X	X
OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA	Piemonte	4	X	X	X	X
Operatore alle vendite non alimentari (Sardegna	4	X	X	X	X
Addetto Vendite	Sicilia	4	X	X	X	X
OPERATORE ALLA VENDITA	Veneto	4	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Addetto ai distributori di carburante	Basilicata	1			X	
DECORATORE FLOREALE	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
LIBRAIO	Lombardia	3		X	X	X
EFFETTUARE LA COMMERCIALIZZAZIONE DI ERBORISTERIA SALUTARE	Lombardia	2		X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
VENDITORE (AUTO-MOTO-CAMION)	Lombardia	2		X	X	
ADDETTO AL DISTRIBUTORE DI CARBURANTI	Lombardia	3		X	X	X
CONSULENTE D'ARREDAMENTO (EINRICHTUNGSBERATER)	Provincia autonoma di Bolzano	1		X		
Tecnico della progettazione, realizzazione e vendita di decori e composizioni floreali	Puglia	1	X			
OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA	Sicilia	3	X	X	X	
Addetto qualificato alle vendite - prodotti non food	Umbria	3		X	X	X
Operatore alle vendite	Valle d'Aosta	3		X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Veneto	1		X		
TECNICO DELLA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI PRODOTTI FLOREALI	Veneto	3	X	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	0				

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
ALLESTIMENTO SPECIALISTICO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	Friuli Venezia Giulia	0				
OPERATORE VENDITA SPECIALIZZATO	Lombardia	0				

Competenze

Titolo: REALIZZARE LA GESTIONE COMMERCIALE DEL REPARTO/PUNTO VENDITA

Obiettivo: Aspetti commerciali del reparto/punto vendita organizzati secondo criteri di funzionalità, servizio, economicità, compresa la definizione del piano di rifornimento merci e della disposizione funzionale dei prodotti, anche in riferimento alle vendite promozionali in corso.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.05 (ex ADA.18.208.671) - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata associate:

Risultato atteso:RA1: Programmare e gestire la grande distribuzione organizzata definendo la tipologia e la quantità di merce destinata alla vendita, provvedendo alla ricerca, selezione e contrattualizzazione dei fornitori, elaborando piani promozionali, definendo prezzi, sconti e aggiornamento della scala prezzi, ed avendo cura, inoltre, di monitorare l'andamento delle vendite
Definizione e programmazione della tipologia e della quantità di merce
Elaborazione di piani promozionali e definizione prezzi, sconti e aggiornamento della scala prezzi

Monitoraggio e verifica dell'andamento vendite

Ricerca e selezione fornitori

Stipula di accordi commerciali con i fornitori

Risultato atteso:RA2: Organizzare il reparto della grande distribuzione

definendo gli spazi di esposizione della merce, coordinando il personale addetto, provvedendo all'emissione degli ordini di approvvigionamento e costruendo il planning delle consegne

Coordinamento del personale addetto al reparto

Costruzione del planning consegne

Definizione degli spazi di esposizione

Emissione ordini di approvvigionamento

Attività dell' AdA ADA.12.01.08 (ex ADA.18.209.674) - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso:RA1: Provvedere all'approvvigionamento delle merci presso grossisti, rappresentanti di commercio o produttori curando le fasi del ricevimento, marcatura, definizione dei prezzi e relativa etichettatura e selezionando il campionario da esporre e per rifornire gli scaffali

Approvvigionamento merci presso grossisti, rappresentanti di commercio o produttori

Ricevimento e controllo merci, marcatura, definizione dei prezzi e relativa etichettatura

Selezione del campionario da esporre e rifornimento scaffali

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di gestione dello spazio nell'ambito dei punti vendita - Modelli e tecniche di analisi di mercato - Modelli e tecniche di elaborazione di strategie commerciali e di marketing - Criteri e logiche di composizione dell'assortimento dei prodotti - Modelli e tecniche di pianificazione e gestione delle promozioni - Organizzazione e gestione commerciale del reparto/punto vendita - Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (barcode, placche antitaccheggio, part number, serial number, ecc.) - Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti del settore di riferimento

- Modelli e tecniche di gestione dello spazio nell'ambito dei punti vendita - Modelli e tecniche di analisi di mercato - Modelli e tecniche di elaborazione di strategie commerciali e di marketing - Criteri e logiche di composizione dell'assortimento dei prodotti - Modelli e tecniche di pianificazione e gestione delle promozioni - Organizzazione e gestione commerciale del reparto/punto vendita - Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (barcode, placche antitaccheggio, part number, serial number, ecc.) - Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti del settore di riferimento

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Definire la programmazione di campagne ed iniziative promozionali: scelta dei prodotti, del periodo e delle modalità di gestione coerentemente con strategie commerciali e di marketing - Individuare criteri di organizzazione del display

funzionali alla migliore visualizzazione dei prodotti ed all'ottimizzazione del facing, curando sicurezza e pulizia di spazi ed espositori - Stabilire la composizione dell'assortimento secondo criteri di ampiezza, profondità e marche sulla base delle politiche di acquisto e degli obiettivi di vendita - Valutare la funzionalità dell'organizzazione dello spazio distribuito per aree merceologiche, ai fini di perseguire obiettivi di servizio e di valorizzazione dell'immagine del reparto/punto vendita - Definire il piano di approvvigionamento e le strategie di mercato delle merci, secondo le necessità e le richieste del mercato, elaborando il piano delle consegne - Verificare la conformità dei prodotti ricevuti - Individuare e selezionare i fornitori, provvedendo all'eventuale contrattualizzazione degli stessi secondo le modalità previste

- Definire la programmazione di campagne ed iniziative promozionali: scelta dei prodotti, del periodo e delle modalità di gestione coerentemente con strategie commerciali e di marketing - Individuare criteri di organizzazione del display funzionali alla migliore visualizzazione dei prodotti ed all'ottimizzazione del facing, curando sicurezza e pulizia di spazi ed espositori - Stabilire la composizione dell'assortimento secondo criteri di ampiezza, profondità e marche sulla base delle politiche di acquisto e degli obiettivi di vendita - Valutare la funzionalità dell'organizzazione dello spazio distribuito per aree merceologiche, ai fini di perseguire obiettivi di servizio e di valorizzazione dell'immagine del reparto/punto vendita - Definire il piano di approvvigionamento e le strategie di mercato delle merci, secondo le necessità e le richieste del mercato, elaborando il piano delle consegne - Verificare la conformità dei prodotti ricevuti - Individuare e selezionare i fornitori, provvedendo all'eventuale contrattualizzazione degli stessi secondo le modalità previste

Titolo: AMMINISTRARE IL CONTO ECONOMICO DEL REPARTO/PUNTO VENDITA

Obiettivo: Conto economico gestito e amministrato e valutazioni connesse al pricing realizzate secondo gli obiettivi di budget definiti

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.05 (ex ADA.18.208.671) - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata associate:

Risultato atteso: RA1: Programmare e gestire la grande distribuzione organizzata definendo la tipologia e la quantità di merce destinata alla vendita,

provvedendo alla ricerca, selezione e contrattualizzazione dei fornitori, elaborando piani promozionali, definendo prezzi, sconti e aggiornamento della scala prezzi, ed avendo cura, inoltre, di monitorare l'andamento delle vendite

Definizione e programmazione della tipologia e della quantità di merce

Elaborazione di piani promozionali e definizione prezzi, sconti e aggiornamento della scala prezzi

Monitoraggio e verifica dell'andamento vendite

Ricerca e selezione fornitori

Stipula di accordi commerciali con i fornitori

Attività dell' AdA ADA.12.01.08 (ex ADA.18.209.674) - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso: RA3: Effettuare operazioni di cassa ed amministrative quali deposito contanti, emissione di ricevute fiscali, registrazione fatture acquisto, registro vendite, inventario, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito

Operazioni di cassa ed amministrative: deposito contanti, emissione ricevute fiscali, registrazione fatture acquisto, registro vendite, inventario, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito

CONOSCENZE

- Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite - Procedure e criteri di gestione amministrativa e contabile del punto vendita - Metodiche di analisi costi-benefici - Tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti - Modelli e tecniche di analisi della concorrenza

- Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite - Procedure e criteri di gestione amministrativa e contabile del punto vendita - Metodiche di analisi costi-benefici - Tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti - Modelli e tecniche di analisi della concorrenza

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Applicare tecniche e procedure per il calcolo del prezzo di vendita, degli interessi e dei benefici finanziari, le ripartizioni percentuali del fatturato, calcolo e scorporo dell'IVA, ecc. - Leggere ed interpretare dati economici di vendita e di gestione del reparto/punto vendita anche in relazione all'analisi della concorrenza - Definire obiettivi di budget per il reparto/punto vendita - Quantificare i margini commerciali e di ricarico per reparti, famiglie merceologiche, referenze, ecc. - Valutare l'opportunità di applicare riduzioni o aumenti dei prezzi standard sulla base degli andamenti delle vendite, delle giacenze, ecc.

– Applicare tecniche e procedure per il calcolo del prezzo di vendita, degli interessi e dei benefici finanziari, le ripartizioni percentuali del fatturato, calcolo e scorporo dell'IVA, ecc. – Leggere ed interpretare dati economici di vendita e di gestione del reparto/punto vendita anche in relazione all'analisi della concorrenza – Definire obiettivi di budget per il reparto/punto vendita – Quantificare i margini commerciali e di ricarico per reparti, famiglie merceologiche, referenze, ecc. – Valutare l'opportunità di applicare riduzioni o aumenti dei prezzi standard sulla base degli andamenti delle vendite, delle giacenze, ecc.

Titolo: REALIZZARE LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE DEL REPARTO/PUNTO VENDITA

Obiettivo: Personale ed attività organizzati, coerentemente con i fabbisogni di presidio del reparto/punto vendita ed intervento in caso di imprevisti e criticità

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.05 (ex ADA.18.208.671) - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata associate:

Risultato atteso: RA2: Organizzare il reparto della grande distribuzione definendo gli spazi di esposizione della merce, coordinando il personale addetto, provvedendo all'emissione degli ordini di approvvigionamento e costruendo il planning delle consegne

Coordinamento del personale addetto al reparto

Costruzione del planning consegne

Definizione degli spazi di esposizione

Emissione ordini di approvvigionamento

CONOSCENZE

– Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale – Modelli e tecniche di organizzazione del lavoro – Principali riferimenti normativi in materia di contrattualistica del commercio – Tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzature in uso nel reparto/punto vendita – Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture distributive – Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali strumenti informatici e gestionali e loro funzioni per coordinare il personale e le attività – Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale –

Modelli e tecniche di organizzazione del lavoro – Principali riferimenti normativi in materia di contrattualistica del commercio – Tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzature in uso nel reparto/punto vendita – Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture distributive – Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali strumenti informatici e gestionali e loro funzioni per coordinare il personale e le attività

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Determinare organico e turni di lavoro del personale del reparto/punto vendita per un efficace presidio dei flussi di vendita e relativa erogazione dei servizi – Individuare leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale di reparto/punto vendita
- Coordinare le attività lavorative e il personale del reparto/punto vendita secondo le necessità ed i carichi di lavoro e gestendo le assenze – Trasferire contenuti professionali al personale del reparto/punto vendita attraverso azioni di affiancamento, formazione ecc. – Valutare caratteristiche, qualità e competenze del personale di reparto/punto vendita
- Determinare organico e turni di lavoro del personale del reparto/punto vendita per un efficace presidio dei flussi di vendita e relativa erogazione dei servizi – Individuare leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale di reparto/punto vendita
- Coordinare le attività lavorative e il personale del reparto/punto vendita secondo le necessità ed i carichi di lavoro e gestendo le assenze – Trasferire contenuti professionali al personale del reparto/punto vendita attraverso azioni di affiancamento, formazione ecc. – Valutare caratteristiche, qualità e competenze del personale di reparto/punto vendita

Titolo: CURARE L'ATTIVITÀ DI VENDITA E DI FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI

Obiettivo: Attività di vendita ed interventi volti alla fidelizzazione ed alla soddisfazione del cliente curati e realizzati

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.08 (ex ADA.18.209.674) - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso:RA2: Gestire i rapporti con la clientela mediante ascolto e presa in carico dei reclami considerando i dati della customer satisfaction

Gestione reclami e ascolto clienti
Rilevazione dati di customer satisfaction

Risultato atteso: RA3: Effettuare operazioni di cassa ed amministrative quali deposito contanti, emissione di ricevute fiscali, registrazione fatture acquisto, registro vendite, inventario, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito

Operazioni di cassa ed amministrative: deposito contanti, emissione ricevute fiscali, registrazione fatture acquisto, registro vendite, inventario, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito

Attività dell' AdA ADA.12.01.11 (ex ADA.18.210.676) - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso: RA2: Fornire al cliente informazioni tecniche e suggerimenti per l'acquisto di prodotti e/o articoli promuovendo vendite aggiuntive e illustrando ulteriori servizi connessi alla vendita

Erogazione di informazioni tecniche sulle caratteristiche dei prodotti

Fornitura al cliente di suggerimenti su prodotti/articoli che meglio rispondono alle sue esigenze, in funzione delle capacità di spesa e dei bisogni

Illustrazione dei servizi connessi alla vendita (preventivi, ordini speciali, finanziamenti, consegne, ecc.)

Promozione di ulteriori vendite di prodotti aggiuntivi o complementari

CONOSCENZE

- Tecniche di vendita assistita e attiva - Procedure per l'elaborazione di preventivi - Procedure per la gestione degli ordini - Strategie, modelli e tecniche di vendita - Principali riferimenti di tecnica commerciale per la definizione e stipula di contratti di vendita - Modelli e tecniche di customer care e di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di vendita assistita e attiva - Procedure per l'elaborazione di preventivi - Procedure per la gestione degli ordini - Strategie, modelli e tecniche di vendita - Principali riferimenti di tecnica commerciale per la definizione e stipula di contratti di vendita - Modelli e tecniche di customer care e di fidelizzazione del cliente

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di nuovi servizi e prodotti, dentro e fuori il reparto/settore/punto vendita - Fornire consulenza al cliente sulla base dell'interpretazione delle sue esigenze di acquisto - Promuovere la vendita di prodotti/ servizi aggiuntivi /complementari - Curare l'erogazione dei servizi connessi alla vendita e post

vendita - Interpretare le informazioni relative ai consumatori al fine di individuare schemi di comportamento d'acquisto individuali, per segmenti di popolazione - Rilevare il livello di soddisfazione del cliente, utilizzando le procedure previste - Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction, in azioni di miglioramento dei servizi erogati - Gestire reclami e disservizi in un'ottica di fidelizzazione del cliente - Curare la gestione delle operazioni di cassa/ di vendita e delle relative registrazioni secondo le procedure definite - Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di nuovi servizi e prodotti, dentro e fuori il reparto/settore/punto vendita - Fornire consulenza al cliente sulla base dell'interpretazione delle sue esigenze di acquisto - Promuovere la vendita di prodotti/ servizi aggiuntivi /complementari - Curare l'erogazione dei servizi connessi alla vendita e post vendita - Interpretare le informazioni relative ai consumatori al fine di individuare schemi di comportamento d'acquisto individuali, per segmenti di popolazione - Rilevare il livello di soddisfazione del cliente, utilizzando le procedure previste - Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction, in azioni di miglioramento dei servizi erogati - Gestire reclami e disservizi in un'ottica di fidelizzazione del cliente - Curare la gestione delle operazioni di cassa/ di vendita e delle relative registrazioni secondo le procedure definite

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione
5.1.1.2.1	Esercenti delle vendite al minuto in negozi
5.1.1.3.0	Esercenti di distributori di carburanti ed assimilati
5.1.2.6.0	Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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)

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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