

TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA

SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

REPERTORIO - Emilia-Romagna

AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.01.02 (ex ADA.18.207.668) - Gestione operativa dei reparti di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari

Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|--|----------------|------------|-----|-----|-----|
| TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA | Emilia-Romagna | 3 | X | X | X |
| responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni | Puglia | 3 | X | X | X |
| Responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni | Toscana | 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 |
| Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA | | | | | |
| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
| Tecnico delle vendite | Molise | 0 | | | |
| 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 |
| 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 della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa | Toscana | 2 | X | X |
| Responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni | Toscana | 2 | X | X |

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 |
|---|-------------------|-------------------|------------|------------|
| 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 direzione, organizzazione e gestione del punto vendita | Puglia | 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 | 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 | | |

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 |
|---|-----------------------|------------|-----|-----|
| ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE | Friuli Venezia Giulia | 0 | | |
| PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI | Friuli Venezia Giulia | 0 | | |
| ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE | Friuli Venezia Giulia | 0 | | |
| 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 | | |
| 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 |
| 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 SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA | Veneto | 3 | X | X | X |
| TECNICO DELLA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI PRODOTTI FLOREALI | 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 | |
| ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE | Friuli Venezia Giulia | 2 | X | | X |

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|--|-----------------------|-------------------|------------|------------|------------|
| ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI | Friuli Venezia Giulia | 1 | | X | |
| GESTIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELLA DISTRIBUZIONE COMMERCIALE | Friuli Venezia Giulia | 1 | | | 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 |
|---|-----------------------|-------------------|------------|------------|------------|
| GESTIONE DEGLI ACQUISTI | Friuli Venezia Giulia | 0 | | | |
| ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE | Friuli Venezia Giulia | 0 | | | |
| DECORATORE FLOREALE | Friuli Venezia Giulia | 0 | | | |
| 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 | | | |

Competenze

Titolo: Gestione commerciale reparto/settore/punto vendita

Obiettivo: reparto/settore/punto vendita organizzato e allestito secondo criteri di funzionalità ed efficacia

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.02 (ex ADA.18.207.668) - Gestione operativa dei reparti di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire gli aspetti organizzativi ed operativi dei reparti di vendita all'ingrosso pianificando e supervisionando il lavoro della propria squadra, controllando il budget e il risultato della vendita, gestendo l'amministrazione del reparto (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.), definendo le gamme dei prodotti, dei prezzi, dell'allestimento e del balisage relativa ai diversi reparti

Adempimenti amministrativi (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.)

Definizione delle gamme di prodotti, dei prezzi, dell'allestimento e del balisage relativa ai diversi reparti

Gestione del budget di reparto e controllo dei risultati di vendita

Pianificazione e supervisione del lavoro della propria squadra

Risultato atteso:RA2: Organizzare la consegna e le spedizioni delle merci tenendo conto delle scadenze dei prodotti alimentari, acquistando ed evadendo gli ordinativi

Acquisizione ed evasione degli ordinativi in relazione alle scadenze differenziate dei prodotti alimentari

Organizzazione della consegna di merci e spedizioni nel rispetto delle scadenze dei prodotti alimentari

Risultato atteso:RA3: Curare il processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi e gestire garanzie ed eventuali reclami sui prodotti

Cura del processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi (pre e post vendita)

Gestione di garanzie e reclami sui prodotti in utenza

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

Strumenti e tecniche di composizione dell'assortimento
Criteri e tecniche di esposizione dei prodotti e di gestione dello spazio
Tecniche e strumenti di gestione del magazzino
Principi identificativi dei prodotti
Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non
Principali normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari
Organizzazione e gestione commerciale del reparto/settore/punto vendita
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e

specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Stabilire la composizione dell'assortimento secondo criteri di ampiezza, profondità e marche tenendo conto delle politiche di acquisto e degli obiettivi di vendita aziendali

Valutare la funzionalità dell'organizzazione dello spazio ai fini di perseguire obiettivi di servizio e valorizzazione dell'immagine del reparto/settore/punto vendita

Applicare criteri di organizzazione dei display funzionali alla migliore visualizzazione dei prodotti ed ottimizzazione del facing

Definire spazi e allestimenti in funzione delle campagne promozionali programmate (scelta dei prodotti, del periodo e delle modalità di gestione, ecc.) tenendo conto anche delle tecnologie in uso

Titolo: Amministrazione reparto/settore/punto vendita

Obiettivo: conto economico e personale del reparto/settore/punto vendita gestito in coerenza con le indicazioni aziendali e con i fabbisogni di presidio

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.02 (ex ADA.18.207.668) - Gestione operativa dei reparti di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire gli aspetti organizzativi ed operativi dei reparti di vendita all'ingrosso pianificando e supervisionando il lavoro della propria squadra, controllando il budget e il risultati della vendita, gestendo l'amministrazione del reparto (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.), definendo le gamme dei prodotti, dei prezzi, dell'allestimento e del balisage relativa ai diversi reparti

Adempimenti amministrativi (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.)

Definizione delle gamme di prodotti, dei prezzi, dell'allestimento e del balisage relativa ai diversi reparti

Gestione del budget di reparto e controllo dei risultati di vendita

Pianificazione e supervisione del lavoro della propria squadra

Risultato atteso:RA3: Curare il processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi

e gestire garanzie ed eventuali reclami sui prodotti
Cura del processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi (pre e post vendita)
Gestione di garanzie e reclami sui prodotti in utenza

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

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

Organizzazione e gestione commerciale del reparto/settore/punto vendita
Elementi di contabilità e tecnica commerciale
Elementi di marketing
Elementi di budgeting e reporting
Tecniche di comunicazione interpersonale e della gestione dei gruppi di lavoro
Principi di organizzazione del lavoro
Tecniche di pricing sul continuativo e promozionale
Principi di pianificazione e gestione delle promozioni
Principali riferimenti normativi in materia di contrattualistica del commercio
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche e procedure di pricing tenendo conto delle politiche di vendita aziendali e dei vincoli di mercato
Comprendere dati economici di vendita e gestione del reparto/settore/punto vendita anche in relazione all'analisi della concorrenza e delle tendenze di mercato
Valutare l'opportunità di applicare riduzioni o aumenti dei prezzi standard, limitatamente al range consentito, sulla base degli andamenti delle vendite, giacenze, ecc.
Applicare procedure e tecniche per la gestione delle risorse e dei turni di lavoro in funzione dei flussi di vendita e in coerenza con le policies aziendali

Titolo: Gestione flussi e strategie comunicative

Obiettivo: strategie distributive e di comunicazione gestite sia in modalità tradizionale che digitale

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.02 (ex ADA.18.207.668) - Gestione operativa dei

reparti di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA2: Organizzare la consegna e le spedizioni delle merci tenendo conto delle scadenze dei prodotti alimentari, acquistando ed evadendo gli ordinativi

Acquisizione ed evasione degli ordinativi in relazione alle scadenze differenziate dei prodotti alimentari

Organizzazione della consegna di merci e spedizioni nel rispetto delle scadenze dei prodotti alimentari

Risultato atteso:RA3: Curare il processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi e gestire garanzie ed eventuali reclami sui prodotti

Cura del processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi (pre e post vendita)

Gestione di garanzie e reclami sui prodotti in utenza

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

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

CONOSCENZE

Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale

Terminologia tecnica di settore in lingua inglese

Elementi di marketing

Organizzazione e gestione commerciale del reparto/settore/punto vendita

Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing

Elementi di e-commerce

Strumenti di profilazione del cliente

Elementi di psicologia applicata alle vendite

Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare le forme e i canali informativi e comunicativi, tradizionali e digitali (social, sito aziendale, e-commerce, ecc.), più adeguati a promuovere l'azienda/prodotto/brand

Riconoscere e interpretare le tendenze del settore, le richieste della potenziale clientela e le strategie commerciali dei competitor

Riconoscere le funzioni aziendali per la definizione di campagne e formule promozionali tenendo conto della clientela target e delle strategie aziendali

Adottare strumenti e procedure per una efficace gestione dei prodotti disponibili on line e delle comunicazioni telematiche con la clientela

Titolo: Gestione vendita e customer satisfaction

Obiettivo: vendita assistita curata e gestita in base agli input aziendali

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.02 (ex ADA.18.207.668) - Gestione operativa dei reparti di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire gli aspetti organizzativi ed operativi dei reparti di vendita all'ingrosso pianificando e supervisionando il lavoro della propria squadra, controllando il budget e il risultati della vendita, gestendo l'amministrazione del reparto (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.), definendo le gamme dei prodotti, dei prezzi, dell'allestimento e del balisage relativa ai diversi reparti
Adempimenti amministrativi (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione di bolle di consegna, ecc.)

Definizione delle gamme di prodotti, dei prezzi, dell'allestimento e del balisage relativa ai diversi reparti

Gestione del budget di reparto e controllo dei risultati di vendita

Pianificazione e supervisione del lavoro della propria squadra

Risultato atteso:RA3: Curare il processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi e gestire garanzie ed eventuali reclami sui prodotti

Cura del processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi (pre e post vendita)

Gestione di garanzie e reclami sui prodotti in utenza

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: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

CONOSCENZE

Terminologia tecnica di settore in lingua inglese
Principi identificativi dei prodotti
Tecniche di comunicazione interpersonale e della gestione dei gruppi di lavoro
Strumenti di profilazione del cliente
Principali riferimenti normativi sulla tutela del consumatore (non conformità, garanzia prodotto, diritto di recesso, ecc.)
Tecniche e strumenti di customer satisfaction
Elementi di budgeting e reporting
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare i protocolli aziendali previsti per la gestione e risoluzione dei reclami
Interpretare le informazioni relative agli storici di vendita, alle stagionalità e al target di consumatori al fine di prefigurare schemi di comportamento d'acquisto
Individuare azioni di vendita e fidelizzazione della clientela orientando acquisti e consumi in base ai dati di vendita, agli input aziendali e alle tendenze del mercato
Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei prodotti/servizi erogati

Codici ISTAT CP2021 associati

| Codice | Titolo |
|---------------|---|
| 5.1.2.3.0 | Addetti ad attività organizzative delle vendite |
| 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 |

Codici ISTAT ATECO associati

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|---|
| 46.31.10 | Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi |
| 46.31.20 | Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati |
| 46.32.10 | Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata |
| 46.32.20 | Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria |
| 46.33.10 | Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova |
| 46.33.20 | Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale |
| 46.34.10 | Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche |
| 46.34.20 | Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche |
| 46.35.00 | Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco |
| 46.36.00 | Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolciumi e prodotti da forno |
| 46.37.01 | Commercio all'ingrosso di caffè |
| 46.37.02 | Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie |
| 46.38.10 | Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi |
| 46.38.20 | Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi |
| 46.38.30 | Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti |
| 46.38.90 | Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari |
| 46.39.10 | Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati |
| 46.39.20 | Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti alimentari, bevande e tabacco |
| 46.21.10 | Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi |
| 46.21.21 | Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|--|
| 46.21.22 | Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina |
| 46.22.00 | Commercio all'ingrosso di fiori e piante |
| 46.23.00 | Commercio all'ingrosso di animali vivi |
| 46.69.30 | Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici |
| 46.69.91 | Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico |
| 46.69.92 | Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico |
| 46.69.93 | Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi |
| 46.69.94 | Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici |
| 46.69.99 | Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria, il commercio e la navigazione nca |
| 46.71.00 | Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento |
| 46.73.10 | Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale |
| 46.73.21 | Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum |
| 46.73.22 | Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari) |
| 46.73.23 | Commercio all'ingrosso di infissi e di articoli di arredo urbano |
| 46.73.29 | Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione |
| 46.73.30 | Commercio all'ingrosso di vetro piano |
| 46.73.40 | Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici |
| 46.74.20 | Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|--|
| 46.77.20 | Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro, carta, cartoni eccetera) |
| 46.90.00 | Commercio all'ingrosso non specializzato |
| 46.75.01 | Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura |
| 46.75.02 | Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria |
| 46.43.10 | Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video |
| 46.45.00 | Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici |
| 46.49.10 | Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria |
| 46.49.20 | Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali |
| 46.49.30 | Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli |
| 46.49.40 | Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette) |
| 46.49.50 | Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale |
| 46.49.90 | Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca |
| 46.65.00 | Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi |
| 46.69.11 | Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto |
| 46.69.19 | Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto |
| 46.69.20 | Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale |
| 46.51.00 | Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software |
| 46.52.01 | Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici |
| 46.52.02 | Commercio all'ingrosso di nastri non registrati |
| 46.52.09 | Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|--|
| 47.41.00 | Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati |
| 47.42.00 | Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati |
| 47.43.00 | Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati |
| 46.61.00 | Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori |
| 46.62.00 | Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili) |
| 46.63.00 | Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile |
| 46.64.00 | Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria |
| 46.66.00 | Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio |
| 46.43.20 | Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti) |
| 46.43.30 | Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica |
| 47.63.00 | Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati |
| 47.72.10 | Commercio al dettaglio di calzature e accessori |
| 47.72.20 | Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio |
| 46.74.10 | Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta) |
| 46.77.10 | Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotto della lavorazione industriale metallica |
| 46.76.20 | Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati |
| 46.76.30 | Commercio all'ingrosso di imballaggi |
| 46.76.90 | Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|---|
| 46.46.10 | Commercio all'ingrosso di medicinali |
| 46.46.20 | Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico |
| 46.46.30 | Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici |
| 46.44.10 | Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria |
| 46.44.20 | Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana |
| 46.44.30 | Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia |
| 46.44.40 | Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame |
| 46.47.10 | Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale |
| 46.47.20 | Commercio all'ingrosso di tappeti |
| 46.47.30 | Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico |
| 46.24.10 | Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria) |
| 46.24.20 | Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria |
| 46.41.10 | Commercio all'ingrosso di tessuti |
| 46.41.20 | Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria |
| 46.41.90 | Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili |
| 46.42.10 | Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori |
| 46.42.20 | Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia |
| 46.42.30 | Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili |
| 46.42.40 | Commercio all'ingrosso di calzature e accessori |
| 46.48.00 | Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria |
| 46.76.10 | Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate |
| 45.11.01 | Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|--|
| 45.19.01 | Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli |
| 45.31.01 | Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli |
| 47.11.10 | 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, dolciumi, 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 |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|---|
| 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 |
| 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 |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|--|
| 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 spaghetti, 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 |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|---|
| 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 |
| 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 |
| 47.77.00 | 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 |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|--|
| 47.26.00 | Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie) |
| 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 stuioe; 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