

Tecnico della gestione del punto vendita

SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

REPERTORIO - Umbria

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		
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	0		
GESTIONE DEGLI ACQUISTI	Friuli Venezia Giulia	0		
PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	Friuli Venezia Giulia	0		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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		
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	0		
CAPO REPARTO GRANDE DISTRIBUZIONE	Lombardia	0		
Tecnico Capo reparto nella grande distribuzione	Sardegna	0		

Competenze

Titolo: Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma

Obiettivo: Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Attività associate alla Competenza

Titolo: Lavorare in sicurezza

Obiettivo: Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Attività associate alla Competenza

Titolo: Gestire l'attività professionale di tecnico di gestione del punto vendita

Obiettivo: Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.

Elementi di diritto commerciale.

Forme distributive e tipologia organizzativa della grande distribuzione organizzata-

Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico di gestione del punto vendita.

CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratti di prestazione professionale.

ABILITÀ/CAPACITÀ

POSIZIONARE LA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL SISTEMA

PRODUTTIVO Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione. Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.

DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE

Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile. Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili.

ANALIZZARE IL SETTORE DI RIFERIMENTO, IN PARTICOLARE LE CARATTERISTICHE DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA Conoscere e comprendere le modalità organizzative della GDO. Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del settore in oggetto. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto di riferimento.

Titolo: Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente

Obiettivo: Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'organizzazione.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.

Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.

Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.

Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.

Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.

ABILITÀ/CAPACITÀ

COMPRENDERE I COMPORTAMENTI DEI DIVERSI ATTORI E LE DINAMICHE RELAZIONALI DEL CONTESTO DI LAVORO Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative. Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori. Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.

GESTIRE LE RELAZIONI ATTRAVERSO L'ADOZIONE DI COMPORTAMENTI COERENTI CON LE ESIGENZE DI INTEGRAZIONE DELLA PROPRIA PRESTAZIONE PROFESSIONALE NEL COMPLESSIVO PROCESSO DI LAVORO Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale. Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti. Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Titolo: Utilizzare le leve del marketing

Obiettivo: Analizzare il mercato o la zona di riferimento raccogliendo ed elaborando le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti del proprio punto vendita, al fine di sviluppare un piano di marketing e promozione finalizzato a raggiungere g

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

CONOSCENZE

Comunicazione e tecniche di vendita (psicologia e motivazione all'acquisto, approccio del cliente, gestione del cliente).

Tecniche di comunicazione e comunicazione on line.

Pubblicità e Visual merchandising.

Metodologie e strumenti di benchmarking.

Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.

Il campo d'azione del marketing operativo con particolare riferimento alla GDO.

Le leve del marketing mix (brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione).

Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato.

ABILITÀ/CAPACITÀ

ANALIZZARE IL MERCATO E IL SISTEMA COMPETITIVO DI RIFERIMENTO

Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare. Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi. Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo. Analizzare il profilo dei potenziali clienti del mercato/zona di riferimento. Elaborare ed archiviare i dati raccolti.

INDIVIDUARE LE POLITICHE DI MARKETING MIX E PREDISPORRE IL PIANO

OPERATIVO Definire le caratteristiche dell'offerta per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato. Definire le politiche di prezzo da adottare. Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti offerti dal punto vendita.

Titolo: Gestire gli approvvigionamenti

Obiettivo: Gestire gli approvvigionamenti delle merci, assicurando l'assortimento stabilito, definendo la quantità e i tempi di consegna dei prodotti.

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

CONOSCENZE

Conservazione di prodotti alimentari - Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP).
Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
Tecniche di approvvigionamento prodotti.
Procedure di gestione degli ordini.
Modalità di gestione delle scorte: Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto merci, principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
Elementi di merceologia.
Tecniche di gestione degli assortimenti.

ABILITÀ/CAPACITÀ

SUPERVISIONARE LE OPERAZIONI DI RICEZIONE E STOCCAGGIO DELLE FORNITURE Coordinare la ricezione delle merci in entrata applicando le procedure operative in vigore. Coordinare il deposito delle merci in magazzino, rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.
GESTIRE GLI APPROVVIGIONAMENTI DELLE MERCI, ASSICURANDO L'ASSORTIMENTO STABILITO Definire la quantità e i tempi di consegna della merce. Applicare procedure di gestione degli ordini. Controllare e coordinare l'attività dei fornitori.

Titolo: Supervisionare l'allestimento degli spazi espositivi

Obiettivo: Supervisionare e coordinare l'allestimento degli spazi espositivi, secondo le specifiche definite anche dalla politica aziendale, al fine di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

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

I display interni: tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica.

Il layout: l'organizzazione degli spazi espositivi relativi alle dimensioni e al posizionamento.

Nozioni di merceologia in particolare per quanto riguarda la gamma di prodotti all'interno di un punto vendita della GDO.

ABILITÀ/CAPACITÀ

FOCALIZZARE L'ATTENZIONE DEL CLIENTE SU PRODOTTI DI PUNTA, OFFERTE COMMERCIALI E PROMOZIONI ED OTTIMIZZARE L'UTILIZZO DEI VOLUMI A DISPOSIZIONE Applicare le indicazioni progettuali in merito alle modalità di allestimento degli spazi interni. Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso della clientela, facilitare il processo d'acquisto e razionalizzare l'attività di rifornimento. Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità sia per qualità. Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al target di clienti dell'esercizio. Adottare comportamenti orientati all'ordine e alla pulizia.

Titolo: Effettuare il monitoraggio delle vendite e del raggiungimento degli obiettivi definiti nel budget

Obiettivo: Monitorare e verificare l'andamento vendite, rilevando periodicamente i dati necessari a misurare il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato.

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

CONOSCENZE

Elementi di budgeting

Elementi di controllo di gestione

Tecniche di analisi degli scostamenti (variance analysis)

Sistemi di reporting

Sistemi informativi in ambito aziendale

ABILITÀ/CAPACITÀ

EFFETTUARE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELLE VENDITE E DI CONTROLLO DI GESTIONE Effettuare il monitoraggio delle vendite utilizzando software dedicati.

Effettuare la rilevazione periodica dei dati necessari a misurare il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato (o coadiuvare i responsabili preposti a tale funzione, p.e. controller), evidenziando gli scostamenti tra i risultati attesi e i risultati effettivi. Formulare eventuali azioni correttive e proposte di miglioramento. Effettuare attività di reporting, trasmettendo ai centri di responsabilità e al vertice aziendale sintesi informative (report).

Titolo: Gestire il personale - tecnico di gestione del punto vendita

Obiettivo: Gestire le attività selezione e inserimento del personale al fine di

individuare correttamente le risorse in relazione alla posizione richiesta.
Sovrintendere al lavoro del personale del punto vendita.

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

Organizzazione del lavoro con specifico riferimento al lavoro nella GDO. Elementi di gestione delle risorse umane (pianificazione; reclutamento, selezione ed inserimento in azienda; formazione; valutazione delle performance; potenziale; carriera e mobilità del personale; politica retributiva; relazioni sindacali e rapporti con

ABILITÀ/CAPACITÀ

GESTIRE LE ATTIVITÀ DI SELEZIONE Pianificare il reclutamento e la selezione sulla base delle caratteristiche delle posizioni da ricoprire. Valutare e selezionare i candidati. Gestire l'inserimento dei neo-assunti.

GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI ASSEGNAME Impartire direttive al personale del punto vendita per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate, organizzare turni di lavoro. Supportare le risorse dedicate a gestire le procedure amministrative del personale (comunicazioni ferie, assenze, etc.). Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione. Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Titolo: Valutare la qualità del servizio offerto - tecnico di gestione del punto vendita

Obiettivo: Valutare la qualità del servizio offerto, controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle procedure di qualità aziendali.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Aspetti di gestione della qualità di un processo.
Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

ABILITÀ/CAPACITÀ

VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Rilevare il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.11.10	Ipermercati

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

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