

Addetto alla cassa

SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

REPERTORIO - Liguria

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

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

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle casse	Basilicata	2	X	X
Operatore per le attività di apertura/chiusura della cassa e di assistenza di base alla clientela	Calabria	2	X	X

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

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

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

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

Competenze

Titolo: Essere in grado di fornire un servizio di assistenza commerciale ai clienti del punto vendita

Descrizione: .Fornire informazioni sui prodotti .Fornire informazioni su sconti e promozioni .Raccogliere reclami .Risolvere problematiche presentatesi con la clientela .Effettuare controlli sulla merce in uscita

Attività associate alla Competenza

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

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

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

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

Risultato atteso:RA2: Presidiare il punto di ascolto effettuando operazioni di verifica dei prezzi praticati, emissione di fatture, convalida di assegni, pratiche

di finanziamento, gestione reclami, rilevando i dati della customer satisfaction
Punto di ascolto: verifica prezzi praticati, emissione fatture, convalida assegni, pratiche di finanziamento, gestione reclami e ascolto clienti
Rilevazione dati di customer satisfaction

CONOSCENZE

Gamma di prodotti/servizi in vendita
Tecniche di gestione del conflitto
Tecniche di vendita
Tecniche di accoglienza clienti
Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio
Elementi di comunicazione interpersonale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di interazione col cliente
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare modalità di controlli di anti taccheggio
Applicare tecniche di ascolto attivo
Applicare tecniche di assistenza della clientela
Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni
Applicare tecniche di gestione dei conflitti
Applicare tecniche di comunicazione efficace

Titolo: Essere in grado di effettuare le operazioni di cassa

Descrizione: . Seguire le procedure di apertura e di chiusura della cassa. Effettuare rapporti di cassa. Registrare le vendite. Gestire le modalità alternative di pagamento (ticket restaurant, bancomat, carta di credito). Effettuare operazioni di rettifica (storni)

Attività associate alla Competenza

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

Risultato atteso:RA1: Fornire i servizi di incasso (es: contabilizzazione punti

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

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

CONOSCENZE

Sistemi di pagamento elettronico
 Elementi di normativa fiscale e tributaria
 Funzionamento registratore di cassa
 Sistemi di prezzatura dei prodotti
 Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio
 Gamma di prodotti/servizi in vendita

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare il registratore di cassa
 Applicare tecniche di picking
 Applicare tecniche di gestione cassa
 Applicare procedure apertura/chiusura cassa
 Utilizzare il lettore a tessere magnetiche per incasso
 Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento
 Utilizzare lettori ottici per gestione merci

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.1.2.4.0	Cassieri di esercizi commerciali

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.11.10	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

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