

Operatore/operatrice per l'apertura/chiusura della cassa e l'assistenza di base alla clientela

 **SETTORE 12. [Servizi di distribuzione commerciale](#)**

REPERTORIO - Puglia

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
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia
CASSIERE (COMMERCIO)	Lombardia
Operatore/operatrice per l'apertura/chiusura della cassa e l'assistenza di base alla clientela	Puglia
Operatore alle casse ("cassiere")	Sardegna
Addetto alle operazioni di apertura/chiusura della cassa e di assistenza di base alla clientela	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle casse	Basilicata	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore per le attività di apertura/chiusura della cassa e di assistenza di base alla clientela	Calabria	2	X	X
Operatore alle casse	Campania	2	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	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
-----------------------	-------------------	-------------------	------------	------------

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

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

Competenze

Titolo: apertura e chiusura della cassa

Obiettivo: procedere all'esecuzione e al controllo di tutte le operazioni di apertura e chiusura della cassa nel rispetto delle direttive e delle procedure aziendali

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa
 modalità di funzionamento del registratore fiscale
 normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
 nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.)
 nozioni in materia di normativa fiscale
 procedure per l'apertura e chiusura della cassa

ABILITÀ/CAPACITÀ

effettuare rapporti di cassa periodici secondo le direttive aziendali
 preparare la cassa per renderla operativa alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le disposizioni previste

preparare le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti

Titolo: assistenza di base alla clientela

Obiettivo: soddisfare le esigenze del cliente assicurando un servizio rispondente agli standard di qualità e di efficienza

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

principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente

regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone

tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti

tecniche di marketing e vendita per adottare strategie efficaci di comunicazione

e di vendita al cliente
tipologia dei prodotti venduti ed informazioni relative a particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.)
tipologie di clientela e caratteristiche del mercato di riferimento

ABILITÀ/CAPACITÀ

accogliere i clienti in entrata ed in uscita alla cassa coerentemente alle loro attese e agli obiettivi prefissati dall'impresa, interpretando le caratteristiche e i comportamenti di consumo espressi dai clienti anche con l'ausilio di metodi e criteri esperienziali

attuare le prime misure di controllo per la prevenzione dei furti nell'ottica di salvaguardia dei beni e del patrimonio dell'azienda, contattando, in caso di necessità, il responsabile di riferimento

evadere le richieste dei clienti ascoltando e decodificandone le informazioni ed offrendo informazioni sulle attività promozionali in atto, sulla verifica dei prezzi, su particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.) e servizi (prolungamenti garanzia, finanziamenti, consegne, ecc.)

monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei clienti, raccogliere eventuali reclami/lamentele espressi e segnalarli ai referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto

presidiare la cassa in modo continuo durante il turno assegnato e garantire un rapido passaggio dei prodotti, vigilando con attenzione sugli acquisti realizzati al fine di prevenire eventuali furti e/o danni ai prodotti causati dal cliente

Titolo: registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento

Obiettivo: espletare le operazioni di registrazione delle vendite, di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento coerentemente ai criteri e agli standard definiti dall'azienda

Attività associate alla Competenza

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

Risultato atteso:RA1: Fornire i servizi di incasso (es: contabilizzazione punti fedeltà, deposito contanti, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito) e post vendita (es. registrazione resi, sostituzione prodotto o

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

CONOSCENZE

caratteristiche dei prodotti venduti (materie prime, prezzo, disposizione nelle corsie o scaffali, ecc.)
caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento
elementi base di contabilità (storni, rettifiche, ecc.)
elementi di base del funzionamento di scanner a lettura ottica e del registratore fiscale
normativa e funzionamento dei pagamenti rateali e relativa agli sgravi fiscali previsti da legge per l'acquisto beni per prima casa e ristrutturazione
nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.)
operazioni di conto e gestione della documentazione commerciale anche relativa a pagamenti rateali e sgravi fiscali
tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per una gestione efficace delle relazioni con i clienti

ABILITÀ/CAPACITÀ

confezionare la merce acquistata soddisfacendo le richieste del cliente (quando il servizio è presente nel punto vendita/reparto)
gestire il processo di registrazione della vendita utilizzando l'apposita strumentazione (es. scanner) e predisponendo le operazioni necessarie all'uscita della merce dal negozio/punto vendita
gestire la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc.
gestire le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento, al fine di rispondere all'esigenza del cliente di effettuare forme alternative di pagamento
realizzare le operazioni di incasso del contante al cliente avvalendosi anche di strumenti di pagamento diversi dal contante (pos, carte di credito, assegni, buoni ecc) ed effettuare eventuali operazioni di rettifica

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