

## Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT

### SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

REPERTORIO - Puglia

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

#### Tabelle di equivalenza AdA

TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE

Piemonte

Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT

Puglia

Tecnico delle attività di vendita

Puglia

Tecnico delle attività di vendita

Toscana

Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT

Toscana

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO DELLA GESTIONE DEI RAPPORTI COMMERCIALI CON I CLIENTI PER LA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita	Calabria	3	X	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT	Calabria	3	X	X	X
Tecnico delle vendite	Lazio	3	X	X	X
Agente di commercio (venditore)	Liguria	3	X	X	X
AGENTE DI AFFARI IN MEDIAZIONE	Liguria	3	X	X	X
Specialista degli scambi internazionali	Lombardia	3	X	X	X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Piemonte	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita	Puglia	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT	Puglia	3	X	X	X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Sicilia	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT	Toscana	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita	Toscana	3	X	X	X
Tecnico della distribuzione commerciale	Umbria	3	X	X	X
GROSSISTA	Veneto	3	X	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA					

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Tecnico della programmazione, organizzazione e conduzione di trattative di vendita di auto e/o motocicli	Calabria	2	X	X	
Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi	Calabria	2	X	X	
Responsabile della programmazione delle attività di vendita/acquisto e della gestione delle attività di marketing e comunicazione di un'area merceologica	Calabria	1	X		
TECNICO DELLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X	
Tecnico delle vendite	Molise	2	X	X	
Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi	Puglia	2	X	X	
responsabile della programmazione delle attività di vendita/acquisto e della gestione delle attività di marketing e comunicazione di un'area merceologica	Puglia	1	X		
Tecnico della programmazione, organizzazione e conduzione di trattative di vendita di auto e/o motocicli	Puglia	2	X	X	
Tecnico della programmazione, organizzazione e conduzione di trattative di vendita di auto e/o motocicli	Toscana	2	X	X	

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Responsabile della programmazione delle attività di vendita/acquisto e della gestione delle attività di marketing e comunicazione di un'area merceologica	Toscana	1	X		
Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi	Toscana	2	X	X	
Tecnico delle vendite	Umbria	2	X	X	
TECNICO DI BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO	Veneto	1		X	

  

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Tecnico delle vendite	Campania	0			

## Competenze

**Titolo:** analisi delle esigenze del cliente

**Obiettivo:** analizzare le esigenze ed i vincoli del cliente, per definire le caratteristiche ottimali della soluzione it da proporre

## Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

associate:

Risultato atteso:RA1: Definire il piano commerciale territoriale di vendita, intercettando e sviluppando il portfolio clienti ed avendo cura di predisporre report per la promozione delle vendite sul territorio

Definizione del piano commerciale territoriale di vendita

Intercettazione e sviluppo del portfolio clienti in base alle esigenze emergenti sul territorio

Predisposizione di report per la promozione delle vendite sul territorio

Risultato atteso:RA2: Gestire tutti gli aspetti delle trattative di vendita predisponendo i preventivi/proposte di servizi o prodotti, fornendo informazioni sugli stessi o su eventuali promozioni, ed avendo, inoltre, cura di predisporre i contratti, trasmettendo e monitorando gli ordini alle società di distribuzione

Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)

Informazione e promozione delle vendite per orientare il cliente nella scelta

Redazione di preventivi e/o proposta di servizi o prodotti al cliente

## CONOSCENZE

architettura e caratteristiche dei sistemi operativi per esaminare la situazione esistente e proporre nuove soluzioni

architettura dei sistemi di elaborazione elettronica per esaminare la situazione esistente e proporre nuove soluzioni

caratteristiche e prestazioni dei prodotti informatici in commercio nel segmento di mercato di riferimento, per consigliare il cliente nella scelta tra le varie alternative possibili

evoluzione dello stato dell'arte tecnologico nello sviluppo dei sistemi informativi, per valutare le possibili alternative anche in relazione ai prevedibili sviluppi delle tecnologie informatiche

tecniche di analisi delle organizzazioni e dei processi, per definire analiticamente i requisiti e gli obiettivi della soluzione informatica da proporre al cliente

## ABILITÀ/CAPACITÀ

analizzare con il cliente il contesto in cui si andrà ad inserire e le esigenze a cui intende rispondere il prodotto informatico da acquistare

ascoltare il cliente comprendendo le intenzioni che stanno alla base della motivazione di acquisto

consigliare il cliente in merito alle soluzioni tecnologiche più appropriate per le sue esigenze

elaborare un modello complessivo dell'ipotesi di soluzione it individuata a

partire dall'analisi, da sottoporre alla approvazione del cliente esaminare con il cliente gli obiettivi, i requisiti ed i vincoli del prodotto informatico da acquistare

### **Titolo: formulazione dell'offerta**

**Obiettivo:** formulare un'offerta commerciale adeguata tecnicamente e competitiva sul piano economico, che definisca le caratteristiche, il prezzo, i tempi di consegna e le modalità di pagamento dei prodotti informatici individuati come i più adatti per rispondere all'

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA1: Definire il piano commerciale territoriale di vendita, intercettando e sviluppando il portfolio clienti ed avendo cura di predisporre report per la promozione delle vendite sul territorio

Definizione del piano commerciale territoriale di vendita

Intercettazione e sviluppo del portfolio clienti in base alle esigenze emergenti sul territorio

Predisposizione di report per la promozione delle vendite sul territorio

Risultato atteso:RA2: Gestire tutti gli aspetti delle trattative di vendita predisponendo i preventivi/proposte di servizi o prodotti, fornendo informazioni sugli stessi o su eventuali promozioni, ed avendo, inoltre, cura di predisporre i contratti, trasmettendo e monitorando gli ordini alle società di distribuzione

Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)

Informazione e promozione delle vendite per orientare il cliente nella scelta  
Redazione di preventivi e/o proposta di servizi o prodotti al cliente

Risultato atteso:RA3: Gestire gli aspetti logistico-organizzativi delle consegne predisponendo gli assortimenti della merce e controllando la riscossione dei pagamenti

Formazione degli assortimenti e consegna della merce

Gestione delle consegne (tempi, luoghi e modalità)

Riscossione e controllo dei pagamenti

## CONOSCENZE

caratteristiche tecniche e prestazioni delle componenti hardware e software da proporre, per specificarle in maniera puntuale ed approfondita nella formulazione dell'offerta

lingua inglese tecnica per comprendere l'eventuale documentazione tecnica in inglese

listino prezzi ufficiale ed effettivamente praticabile delle componenti hardware e software da proporre, per fissare i prezzi dell'offerta, nell'ambito dei margini di manovra concessi, in modo tale da stimolare il cliente all'acquisto normativa in materia di tutela dei consumatori, ivi compresa la legislazione relativa alla tutela della privacy e dei dati personali, per assicurarne il rispetto nella formulazione dell'offerta al cliente

nozioni di diritto commerciale e tributario, per assicurare la conformità alle previsioni normative della formulazione dell'offerta

utilizzo evoluto dei principali pacchetti di office automation, per elaborare in tempi rapidi una offerta ben strutturata e con una forma grafica gradevole

## ABILITÀ/CAPACITÀ

definire un livello di prezzo equo e commisurato alle aspettative del cliente, all'interno dei margini di manovra concessi

individuare i fattori chiave che influenzano il comportamento del cliente nella decisione di acquisto

migliorare l'aspetto e la veste grafica dell'offerta attraverso l'utilizzo evoluto di programmi di office automation e di presentazione grafica

scrivere un'offerta commerciale chiara, dettagliata e completa di tutti gli elementi previsti dalle varie normative vigenti

sottolineare nella formulazione dell'offerta i punti di forza (in termini di prezzo, qualità, servizio, ecc...) della propria proposta commerciale

## Titolo: conclusione della vendita

Obiettivo: concludere la trattativa di vendita, esaminando con il cliente gli aspetti principali dell'offerta che necessitino di chiarimenti e negoziando gli aspetti contrattuali (prezzo, tempi di consegna, modalità di pagamento, etc.), nei limiti dei margini di aut

## Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA2: Gestire tutti gli aspetti delle trattative di vendita predisponendo i preventivi/proposte di servizi o prodotti, fornendo informazioni sugli stessi o su eventuali promozioni, ed avendo, inoltre, cura di predisporre i contratti, trasmettendo e monitorando gli ordini alle società di distribuzione  
Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)

Informazione e promozione delle vendite per orientare il cliente nella scelta  
Redazione di preventivi e/o proposta di servizi o prodotti al cliente

Risultato atteso:RA3: Gestire gli aspetti logistico-organizzativi delle consegne predisponendo gli assortimenti della merce e controllando la riscossione dei pagamenti

Formazione degli assortimenti e consegna della merce  
Gestione delle consegne (tempi, luoghi e modalità)  
Riscossione e controllo dei pagamenti

## CONOSCENZE

normative in materia di credito al consumo, per formulare proposte di pagamento che rispettino le disposizioni legislative  
tecniche di ascolto e interpretazione dei bisogni del cliente, per facilitare una positiva conclusione della trattativa di vendita  
tecniche di negoziazione, per ottenere il massimo risultato nella trattativa con il cliente

## ABILITÀ/CAPACITÀ

comprendere le argomentazioni della controparte nella trattativa, per individuare le proposte più appropriate per una positiva conclusione  
comunicare in modo persuasivo le proprie argomentazioni al cliente  
gestire gli episodi di conflitto o competizione in maniera non distruttiva, salvaguardando la qualità della relazione personale con il cliente  
gestire la negoziazione in maniera razionale, impostandola nei termini più favorevoli per una positiva conclusione  
gestire la relazione emotiva all'interno della trattativa in maniera efficace  
stabilire un rapporto di reciproca fiducia nell'ambito del processo negoziale

### **Titolo: assistenza post vendita**

**Obiettivo:** assistere il cliente per le eventuali necessità conseguenti alla vendita, costituendo un punto di riferimento per la soluzione di eventuali problematiche e per la definizione di eventuali modifiche/integrazioni agli aspetti contrattuali

### Attività associate alla Competenza

### **CONOSCENZE**

normative in materia di garanzia del prodotto, per assicurarne il rispetto da parte dell'azienda e delle terze parti coinvolte  
tecniche di analisi della soddisfazione del cliente, per verificare e se possibile aumentare il livello di soddisfazione della clientela  
tecniche di fidelizzazione del cliente, per aumentare il grado di fedeltà all'azienda della clientela

### **ABILITÀ/CAPACITÀ**

aiutare il cliente in maniera efficace a risolvere le problematiche rilevate dopo la vendita, costituendo un punto di riferimento anche nei rapporti con eventuali terze parti coinvolte  
consigliare al cliente operazioni di manutenzione o aggiornamento dei prodotti acquistati, per mantenere o migliorare il livello di prestazioni nel tempo  
creare ed aggiornare il database dei clienti, conservando le informazioni rilevanti in maniera organizzata e con modalità che ne consentano una facile reperibilità  
verificare il rispetto delle previsioni di legge in materia di garanzia e tutela dei consumatori, anche da parte dei produttori o fornitori dei prodotti venduti

### **Codici ISTAT CP2021 associati**

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
3.3.4.6.0	Rappresentanti di commercio
3.3.4.2.0	Agenti di commercio

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
3.3.4.3.0	Agenti concessionari

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.17.01	Agenti e rappresentanti di prodotti ortofrutticoli freschi, congelati e surgelati
46.17.02	Agenti e rappresentanti di carni fresche, congelate, surgelate, conservate e secche; salumi
46.17.03	Agenti e rappresentanti di latte, burro e formaggi
46.17.04	Agenti e rappresentanti di oli e grassi alimentari: olio d'oliva e di semi, margarina ed altri prodotti similari
46.17.05	Agenti e rappresentanti di bevande e prodotti similari
46.17.06	Agenti e rappresentanti di prodotti ittici freschi, congelati, surgelati e conservati e secchi
46.17.07	Agenti e rappresentanti di altri prodotti alimentari (incluse le uova e gli alimenti per gli animali domestici); tabacco
46.17.08	Procacciatori d'affari di prodotti alimentari, bevande e tabacco
46.17.09	Mediatori in prodotti alimentari, bevande e tabacco
45.11.02	Intermediari del commercio di autovetture e di autoveicoli leggeri (incluse le agenzie di compravendita)
45.19.02	Intermediari del commercio di altri autoveicoli (incluse le agenzie di compravendita)
45.31.02	Intermediari del commercio di parti ed accessori di autoveicoli
45.40.12	Intermediari del commercio di motocicli e ciclomotori
45.40.22	Intermediari del commercio di parti ed accessori di motocicli e ciclomotori

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.12.01	Agenti e rappresentanti di carburanti, gpl, gas in bombole e simili; lubrificanti
46.12.02	Agenti e rappresentanti di combustibili solidi
46.12.03	Agenti e rappresentanti di minerali, metalli e prodotti semilavorati (esclusi i metalli preziosi)
46.12.04	Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'industria
46.12.05	Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'agricoltura (inclusi i fertilizzanti)
46.12.06	Procacciatori d'affari di combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici
46.12.07	Mediatori in combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici
46.13.01	Agenti e rappresentanti di legname, semilavorati in legno e legno artificiale
46.13.02	Agenti e rappresentanti di materiale da costruzione (inclusi gli infissi e gli articoli igienico-sanitari); vetro piano
46.13.03	Agenti e rappresentanti di apparecchi idraulico-sanitari, apparecchi ed accessori per riscaldamento e condizionamento e altri prodotti similari (esclusi i condizionatori per uso domestico)
46.13.04	Procacciatori d'affari di legname e materiali da costruzione
46.13.05	Mediatori in legname e materiali da costruzione
46.18.11	Agenti e rappresentanti di carta e cartone (esclusi gli imballaggi; articoli di cartoleria e cancelleria)
46.18.12	Agenti e rappresentanti di libri e altre pubblicazioni (inclusi i relativi abbonamenti)
46.18.13	Procacciatori d'affari di prodotti di carta, cancelleria, libri
46.18.14	Mediatori in prodotti di carta, cancelleria, libri
46.18.21	Agenti e rappresentanti di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.18.22	Agenti e rappresentanti di apparecchi elettrodomestici
46.18.23	Procacciatori d'affari di prodotti di elettronica
46.18.24	Mediatori in prodotti di elettronica
46.18.31	Agenti e rappresentanti di prodotti farmaceutici; prodotti di erboristeria per uso medico
46.18.32	Agenti e rappresentanti di prodotti sanitari ed apparecchi medicali, chirurgici e ortopedici
46.18.33	Agenti e rappresentanti di prodotti di profumeria e di cosmetica (inclusi articoli per parrucchieri); prodotti di erboristeria per uso cosmetico
46.18.34	Procacciatori d'affari di prodotti farmaceutici e di cosmetici
46.18.35	Mediatori in prodotti farmaceutici e cosmetici
46.18.91	Agenti e rappresentanti di attrezzature sportive; biciclette
46.18.92	Agenti e rappresentanti di orologi, oggetti e metalli preziosi
46.18.93	Agenti e rappresentanti di articoli fotografici, ottici e prodotti simili; strumenti scientifici e per laboratori di analisi
46.18.94	Agenti e rappresentanti di saponi, detersivi, candele e prodotti simili
46.18.95	Agenti e rappresentanti di giocattoli
46.18.96	Agenti e rappresentanti di chincaglieria e bigiotteria
46.18.97	Agenti e rappresentanti di altri prodotti non alimentari nca (inclusi gli imballaggi e gli articoli antinfortunistici, antincendio e pubblicitari)
46.18.98	Procacciatori d'affari di attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
46.18.99	Mediatori in attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
46.19.01	Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
46.19.02	Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
46.19.03	Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.14.01	Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature ed impianti per l'industria ed il commercio; materiale e apparecchi elettrici ed elettronici per uso non domestico
46.14.02	Agenti e rappresentanti di macchine per costruzioni edili e stradali
46.14.03	Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per ufficio
46.14.04	Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per uso agricolo (inclusi i trattori)
46.14.05	Agenti e rappresentanti di navi, aeromobili e altri veicoli (esclusi autoveicoli, motocicli, ciclomotori e biciclette)
46.14.06	Procacciatori d'affari di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer
46.14.07	Mediatori in macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer
68.10.00	Compravendita di beni immobili effettuata su beni propri
68.20.01	Locazione immobiliare di beni propri
68.20.02	Affitto di aziende
46.15.01	Agenti e rappresentanti di mobili in legno, metallo e materie plastiche
46.15.02	Agenti e rappresentanti di articoli di ferramenta e di bricolage
46.15.03	Agenti e rappresentanti di articoli casalinghi, porcellane, articoli in vetro eccetera
46.15.04	Agenti e rappresentanti di vernici, carte da parati, stucchi e cornici decorativi
46.15.05	Agenti e rappresentanti di mobili e oggetti di arredamento per la casa in canna, vimini, giunco, sughero, paglia; scope, spazzole, cestì e simili
46.15.06	Procacciatori d'affari di mobili, articoli per la casa e ferramenta
46.15.07	Mediatori in mobili, articoli per la casa e ferramenta
46.16.01	Agenti e rappresentanti di vestiario ed accessori di abbigliamento
46.16.02	Agenti e rappresentanti di pellicce

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.16.03	Agenti e rappresentanti di tessuti per abbigliamento ed arredamento (incluse merceria e passamaneria)
46.16.04	Agenti e rappresentanti di camicie, biancheria e maglieria intima
46.16.06	Agenti e rappresentanti di pelletteria, valige ed articoli da viaggio
46.16.05	Agenti e rappresentanti di calzature ed accessori
46.16.07	Agenti e rappresentanti di articoli tessili per la casa, tappeti, stuioie e materassi
46.16.08	Procacciatori d'affari di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
46.16.09	Mediatori in prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
82.99.20	Agenzie di distribuzione di libri, giornali e riviste

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