

## Tecnico commerciale delle vendite

### SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

#### REPERTORIO - Campania

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.01.01 (ex ADA.18.207.667) - Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari

#### Tabelle di equivalenza AdA

Tecnico commerciale delle vendite	Campania
GROSSISTA	Lombardia
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Puglia
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	RA3
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Calabria	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Toscana	3	X	X	X
GROSSISTA	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	1	X		
GROSSISTA	Lombardia	1		X	
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Puglia	2		X	X

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico commerciale delle vendite	Campania	0			

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
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
Responsabile della direzione, organizzazione e gestione del punto vendita	Calabria	1		X
Capo reparto della grande distribuzione	Campania	1		X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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		
PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	Friuli Venezia Giulia	0		
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		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	0			
GESTIONE DEGLI ACQUISTI	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					
<b>Tabelle di equivalenza AdA</b>					
Tecnico commerciale delle vendite			Campania		
Tecnico della gestione del punto vendita			Lazio		
ESERCENTE			Lombardia		
<b>Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA</b>					
<b>Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA</b>					
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
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
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		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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
PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	Friuli Venezia Giulia	0			
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	0			
COLLABORAZIONE ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	Friuli Venezia Giulia	0			
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			

## Competenze

**Titolo:** Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

**Descrizione:** Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

**Obiettivo:** Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi  
Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti  
Tecniche di comunicazione efficace  
Sistemi informatici per la gestione degli acquisti  
Tecniche di negoziazione  
Tecniche di preventivazione, analisi dei costi

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura  
Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto  
Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori  
Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze  
Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto

**Titolo:** Pianificazione, organizzazione e monitoraggio delle attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non

**Descrizione:** Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate

**Obiettivo:** Attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed efficacemente supervisionate.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.01 (ex ADA.18.207.667) - Direzione e

coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA3: Organizzare il punto vendita all'ingrosso effettuando il monitoraggio degli stock, della rotazione delle scorte, del flusso delle merci e delle attività relative alla catena del freddo (sulla base delle norme per la conservazione delle proprietà organolettiche dei prodotti alimentari) e coordinando le risorse umane in base delle esigenze dei reparti e delle competenze

Coordinamento delle risorse umane (es. definizione del personale per reparto, pianificazione dei tempi, ecc.)

Monitoraggio degli stock, della rotazione delle scorte e del flusso delle merci

Monitoraggio delle attività relative alla catena del freddo per la conservazione delle proprietà organolettiche dei prodotti alimentari

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: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

procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci  
caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande conservazione, distribuzione, manipolazione  
Processi e servizi della distribuzione commerciale  
normativa in materia di commercializzazione di prodotti ortofrutticoli  
legislazione commerciale relativa al settore merceologico alimentare  
Struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci)  
Igiene e sicurezza alimentare  
Elementi di merceologia alimentare  
Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)  
Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)  
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza  
procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità  
Tecniche di comunicazione efficace  
Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti  
Metodi e tecniche di pianificazione  
tecniche di organizzazione efficace  
Normativa in materia commerciale  
marketing dell'impresa commerciale  
Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non

## ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare modalità di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene specifiche di settore  
applicare criteri di organizzazione efficace-efficiente di lavoro  
applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro  
applicare tecniche di comunicazione efficace con la struttura organizzativa  
identificare la disposizione più funzionale degli spazi di vendita in modo da facilitare al cliente la conoscenza e la selezione dei prodotti offerti  
gestire la relazione con altri operatori al fine di costruire reti commerciali (centri commerciali naturali, reti di distribuzione, ecc.)  
Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente  
supervisionare la corretta applicazione delle modalità e delle procedure di sicurezza, igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non  
organizzare la disposizione più funzionale degli spazi adibiti al carico, scarico e stoccaggio delle merci nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore

supervisionare le operazioni di trattamento e conservazione delle merci nel rispetto delle norme igienico-sanitarie

**Titolo:** Pianificazione e controllo della qualità dei prodotti alimentari e non

**Descrizione:** Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate

**Obiettivo:** Modalità e procedure di controllo della qualità dei prodotti alimentari e non adeguatamente pianificate ed applicate.

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, acquisendo 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

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

conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande

Caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande

Elementi di merceologia alimentare

Metodi e tecniche di pianificazione

Igiene e sicurezza alimentare

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari

adottare le modalità e le procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non

identificare nelle singole fasi del processo di acquisto, conservazione e vendita le possibili criticità emergenti

applicare i criteri di pianificazione delle modalità e delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non

**Titolo:** Cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti

**Descrizione:** Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata

**Obiettivo:** Allestimento ed esposizione delle merci/prodotti adeguatamente curata e supervisionata.

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

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

Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)  
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza  
Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità  
Vetrinistica e visual merchandising  
Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti  
Tecniche di esposizione della merce/prodotto

## ABILITÀ/CAPACITÀ

supervisionare la corretta esecuzione delle operazioni di allestimento ed esposizione della merce/prodotto  
applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto sugli scaffali o su altre attrezzature espositive  
Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne  
applicare le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci in esposizione  
Utilizzare nel caso i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.)

**Titolo:** Selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria

**Descrizione:** Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata

**Obiettivo:** Fabbisogno informativo analizzato e strategia comunicativo/pubblicitaria individuata ed implementata.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.01 (ex ADA.18.207.667) - Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA2: Programmare le attività di marketing del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari sulla base del monitoraggio dei risultati di vendita, pianificando eventuali interventi di miglioramento  
Monitoraggio dei risultati di vendita ed eventuale pianificazione di interventi di miglioramento  
Programmazione delle attività di marketing del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari

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

Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)  
Elementi di budgeting

Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente  
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza  
Principali strumenti informatici per lo scambio e la divulgazione delle informazioni  
Elementi di comunicazione efficace scritta e orale  
Tecniche e strumenti informatici per l'elaborazione di immagini e testi

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare i principali strumenti informatici per la composizione di testi e la lavorazione delle immagini  
Organizzare e coordinare l'attività di distribuzione di materiale a carattere informativo/promozionale sia in formato cartaceo (volantini, brochure, ecc.) che elettronico (e-mail, social network, ecc.);  
Individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere  
Identificare il fabbisogno informativo e tradurlo in obiettivi dell'azione di comunicazione e pubblicità  
Applicare criteri di analisi e selezione dei mezzi di informazione e divulgazione ritenuti più idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione

**Titolo:** Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto

**Descrizione:** Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto

**Obiettivo:** Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.01 (ex ADA.18.207.667) - Direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA1: Programmare e realizzare ordini ed approvvigionamenti a partire dalla ricerca di fornitori selezionati sulla base di analisi comparative di costi e controllo di performance della fornitura, curando i rapporti con fornitori e i clienti

Cura dei rapporti con i fornitori e i clienti del punto vendita all'ingrosso  
Programmazione e realizzazione degli ordini e degli approvvigionamenti

Realizzazione delle attività di ricerca e selezione fornitori (es. controllo performance della fornitura, analisi comparative costi, ecc.)

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: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.12.01.08 (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

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

Normativa in materia di tutela dei consumatori

Tecniche e psicologie di vendita

Tecniche di comunicazione efficace

Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction

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

adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti

Strategie di marketing

elementi di pratica professionale

Tecniche di ascolto attivo

Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita

Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento

## ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione

Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami

implementare le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.)

identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente  
applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna

Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni

Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'espone i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento

applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari

Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti

applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale

applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto

**Titolo: Approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti**

**Descrizione: Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati**

**Obiettivo: Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti adeguatamente applicati e supervisionati.**

Attività associate alla Competenza

**Titolo: Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio**

**Descrizione:** Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio

**Obiettivo:** Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Elementi di diritto commerciale

Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale

Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale

Elementi di informatica

Elementi di organizzazione e gestione aziendale

Normativa di settore

Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy

Prodotti e servizi assicurativi business

Prodotti e servizi bancari business

Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio

Nozioni di diritto

Nozioni di diritto del lavoro

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Adempiere agli obblighi tributari

Espletare gli adempimenti contabili prescritti

Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività

Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro

Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari

Espletare adempimenti amministrativi e burocratici

Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori

Gestire la cassa

Monitorare l'andamento dell'attività aziendale

Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base

Individuare le caratteristiche e i ruoli delle risorse umane presenti nell'organizzazione

Identificare gli aspetti normativi che disciplinano il settore e la professione

Supportare l'organizzazione nell'espletamento degli adempimenti contabili inerenti la realizzazione del servizio

Supportare l'organizzazione nella gestione degli strumenti informatici utilizzati nella realizzazione del servizio

### Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
5.1.1.1.0	Esercenti delle vendite all'ingrosso
5.1.1.2.1	Esercenti delle vendite al minuto in negozi
5.1.1.3.0	Esercenti di distributori di carburanti ed assimilati
5.1.2.3.0	Addetti ad attività organizzative delle vendite
3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.21.21	Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo
46.22.00	Commercio all'ingrosso di fiori e piante
46.23.00	Commercio all'ingrosso di animali vivi
46.31.10	Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi
46.34.10	Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche
46.37.01	Commercio all'ingrosso di caffè
46.37.02	Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie
46.41.10	Commercio all'ingrosso di tessuti
46.42.20	Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia
46.45.00	Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici
46.48.00	Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.49.10	Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria
46.90.00	Commercio all'ingrosso non specializzato
46.72.00	Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli
46.50.30	Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio
46.86.90	Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi n.c.a.
46.21.10	Commercio all'ingrosso di cereali
46.21.22	Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame
46.31.20	Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati o surgelati
46.32.20	Commercio all'ingrosso di salumi e di altri prodotti a base di carne
46.33.10	Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e uova
46.33.20	Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari
46.34.20	Commercio all'ingrosso di bevande analcoliche
46.36.00	Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato e dolci
46.41.20	Commercio all'ingrosso di filati e articoli di merceria
46.41.90	Commercio all'ingrosso di altri prodotti tessili
46.42.10	Commercio all'ingrosso di abbigliamento e di accessori per l'abbigliamento
46.46.10	Commercio all'ingrosso di prodotti farmaceutici di base e di preparati farmaceutici
46.46.20	Commercio all'ingrosso di rimedi erboristici
46.47.10	Commercio all'ingrosso di mobili per la casa, l'ufficio e i negozi
46.47.20	Commercio all'ingrosso di tappeti per la casa, l'ufficio e i negozi
46.47.30	Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione per la casa, l'ufficio e i negozi
46.49.30	Commercio all'ingrosso di giochi, giocattoli e attrezzature per bambini

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.49.50	Commercio all'ingrosso di articoli in pelle e articoli da viaggio
46.61.00	Commercio all'ingrosso di macchinari, attrezzature e forniture agricole
46.62.00	Commercio all'ingrosso di macchine utensili
46.63.00	Commercio all'ingrosso di macchinari per l'estrazione, l'edilizia e l'ingegneria civile
47.72.20	Commercio al dettaglio di articoli in pelle e articoli da viaggio
46.24.01	Commercio all'ingrosso di pelli per pellicceria
46.24.02	Commercio all'ingrosso di pelli non per pellicceria e cuoio
46.32.11	Commercio all'ingrosso di carni fresche
46.32.12	Commercio all'ingrosso di carni conservate o surgelate
46.32.31	Commercio all'ingrosso di pesci freschi
46.32.32	Commercio all'ingrosso di pesci conservati o surgelati e di prodotti a base di pesce
46.35.01	Commercio all'ingrosso di sigarette elettroniche
46.35.09	Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco n.c.a.
46.38.00	Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari
46.39.00	Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti alimentari, bevande e tabacchi
46.42.30	Commercio all'ingrosso di calzature
46.43.10	Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia e ottica
46.43.20	Commercio all'ingrosso di apparecchiature radiotelevisive
46.43.30	Commercio all'ingrosso di altri elettrodomestici
46.44.10	Commercio all'ingrosso di articoli di porcellana
46.44.20	Commercio all'ingrosso di articoli di vetro
46.44.30	Commercio all'ingrosso di altri utensili per la casa, stoviglie e vasellame

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.44.40	Commercio all'ingrosso di prodotti per la pulizia
46.46.31	Commercio all'ingrosso di occhiali e lenti
46.46.39	Commercio all'ingrosso di prodotti medicali e ortopedici n.c.a.
46.49.21	Commercio all'ingrosso di libri
46.49.22	Commercio all'ingrosso di riviste e giornali
46.49.41	Commercio all'ingrosso di biciclette
46.49.49	Commercio all'ingrosso di altre attrezzature e articoli sportivi
46.49.91	Commercio all'ingrosso di articoli promozionali
46.49.92	Commercio all'ingrosso di bomboniere
46.49.99	Commercio all'ingrosso di altri beni di consumo vari n.c.a.
46.50.10	Commercio all'ingrosso di computer, unità periferiche e software
46.50.20	Commercio all'ingrosso di apparecchiature per telecomunicazioni
46.64.11	Commercio all'ingrosso di navi e imbarcazioni
46.64.19	Commercio all'ingrosso di altri mezzi di trasporto
46.64.20	Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti industriali
46.64.30	Commercio all'ingrosso di attrezzature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici
46.64.40	Commercio all'ingrosso di macchine tessili, per la lavorazione delle pelli e del cuoio, per lavanderie e stirerie
46.64.51	Commercio all'ingrosso di macchine e attrezzature per ristoranti e bar
46.64.59	Commercio all'ingrosso di altri macchinari per l'industria alimentare e delle bevande
46.64.60	Commercio all'ingrosso di macchinari e attrezzature per la pulizia
46.64.91	Commercio all'ingrosso di strumenti e apparecchiature di misurazione

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.64.92	Commercio all'ingrosso di attrazioni per parchi divertimento e parchi tematici e videogiochi
46.64.99	Commercio all'ingrosso di altri macchinari e attrezzature varie n.c.a.
46.71.10	Commercio all'ingrosso di automobili e autoveicoli leggeri
46.71.20	Commercio all'ingrosso di altri autoveicoli
46.73.10	Commercio all'ingrosso di motocicli
46.73.20	Commercio all'ingrosso di parti e accessori di motocicli
46.81.00	Commercio all'ingrosso di combustibili solidi, liquidi, gassosi e di prodotti derivati
46.83.10	Commercio all'ingrosso di legname
46.83.21	Commercio all'ingrosso di pitture, vernici e lacche
46.83.22	Commercio all'ingrosso di carta da parati e rivestimenti per pavimenti
46.83.23	Commercio all'ingrosso di porte, finestre e persiane
46.83.29	Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione
46.83.30	Commercio all'ingrosso di articoli igienico-sanitari
46.84.10	Commercio all'ingrosso di ferramenta
46.84.20	Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici e di riscaldamento
46.85.01	Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e altri prodotti chimici per l'agricoltura
46.85.02	Commercio all'ingrosso di liquidi per inalazione per sigarette elettroniche
46.85.09	Commercio all'ingrosso di altri prodotti chimici
46.86.10	Commercio all'ingrosso di materie plastiche in forme primarie e gomma
46.86.20	Commercio all'ingrosso di fibre tessili
46.86.30	Commercio all'ingrosso di articoli per imballaggio

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
46.87.10	Commercio all'ingrosso di rottami e cascami metallici
46.87.90	Commercio all'ingrosso di altri rottami e cascami
47.40.10	Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche e software
47.40.20	Commercio al dettaglio di apparecchiature per telecomunicazioni
47.40.30	Commercio al dettaglio di apparecchiature radiotelevisive
47.69.11	Commercio al dettaglio di supporti registrati
47.72.11	Commercio al dettaglio di calzature e accessori per calzature per adulti
47.72.12	Commercio al dettaglio di calzature e accessori per calzature per neonati e bambini
47.21.01	Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca
47.24.10	Commercio al dettaglio di pane
47.25.00	Commercio al dettaglio di bevande
47.51.20	Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria
47.79.10	Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
47.21.02	Commercio al dettaglio di frutta e verdura secca e conservata
47.22.00	Commercio al dettaglio di carne e di prodotti a base di carne
47.23.00	Commercio al dettaglio di pesce, crostacei e molluschi
47.24.20	Commercio al dettaglio di pasticceria e dolci
47.30.00	Commercio al dettaglio di carburanti per autotrazione
47.51.10	Commercio al dettaglio di tessuti per abbigliamento e arredamento
47.52.10	Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro e materiale elettrico e termoidraulico
47.52.20	Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari e per riscaldamento
47.52.40	Commercio al dettaglio di attrezzature per il giardinaggio e la paesaggistica

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.53.20	Commercio al dettaglio di rivestimenti per pareti e pavimenti
47.54.00	Commercio al dettaglio di elettrodomestici
47.61.00	Commercio al dettaglio di libri
47.62.10	Commercio al dettaglio di giornali e altre pubblicazioni periodiche
47.62.20	Commercio al dettaglio di articoli di cancelleria
47.71.10	Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento per adulti
47.71.20	Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento per neonati e bambini
47.71.30	Commercio al dettaglio di articoli di biancheria intima
47.71.40	Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento in pelle e pelliccia
47.71.50	Commercio al dettaglio di accessori per l'abbigliamento
47.73.10	Commercio al dettaglio di medicinali soggetti a prescrizione medica
47.76.10	Commercio al dettaglio di fiori, piante e fertilizzanti
47.76.20	Commercio al dettaglio di animali da compagnia e alimenti per animali da compagnia
47.77.00	Commercio al dettaglio di orologi e articoli di gioielleria
47.78.99	Commercio al dettaglio di altri prodotti vari non di seconda mano n.c.a.
47.79.20	Commercio al dettaglio di oggetti di antiquariato e mobili di seconda mano
46.82.21	Attività di compro oro
47.11.01	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di prodotti alimentari surgelati
47.11.02	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di altri prodotti alimentari, bevande o tabacchi
47.12.10	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di apparecchiature informatiche ed elettrodomestici

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.12.20	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di mobili e articoli per uso domestico
47.12.30	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di ferramenta, materiali da costruzione e piante
47.12.40	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di cosmetici, articoli di profumeria e detersivi, articoli di cancelleria e giochi
47.12.90	Commercio al dettaglio non specializzato di altri prodotti n.c.a.
47.26.01	Commercio al dettaglio di tabacco in qualsiasi forma
47.26.02	Commercio al dettaglio di sigarette elettroniche e di liquidi per inalazione per sigarette elettroniche
47.26.09	Commercio al dettaglio di altri accessori per fumatori
47.27.10	Commercio al dettaglio di latte e prodotti lattiero-caseari
47.27.20	Commercio al dettaglio di caffè
47.27.30	Commercio al dettaglio di integratori alimentari e prodotti dietetici
47.27.90	Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari n.c.a.
47.52.31	Commercio al dettaglio di porte e finestre
47.52.32	Commercio al dettaglio di altri materiali da costruzione, mattoni e piastrelle n.c.a.
47.53.11	Commercio al dettaglio di tappeti e moquette
47.53.12	Commercio al dettaglio di tende
47.55.10	Commercio al dettaglio di mobili per la casa
47.55.20	Commercio al dettaglio di altri mobili
47.55.30	Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
47.55.40	Commercio al dettaglio di articoli per la tavola e la cucina
47.55.90	Commercio al dettaglio di attrezzature per bambini e altri articoli per la casa

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.63.10	Commercio al dettaglio di imbarcazioni
47.63.21	Commercio al dettaglio di biciclette
47.63.29	Commercio al dettaglio di altre attrezzature sportive
47.64.00	Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli
47.69.12	Commercio al dettaglio di strumenti musicali
47.69.20	Commercio al dettaglio di articoli di filatelia, numismatica e da collezionismo
47.69.30	Commercio al dettaglio di articoli per disegno, pittura e scultura
47.69.91	Commercio al dettaglio di opere d'arte
47.69.99	Commercio al dettaglio di altri articoli vari culturali e ricreativi n.c.a.
47.73.20	Commercio al dettaglio di rimedi erboristici
47.73.90	Commercio al dettaglio di altri prodotti farmaceutici
47.74.01	Commercio al dettaglio di occhiali e lenti
47.74.09	Commercio al dettaglio di altri articoli medicali e ortopedici
47.75.00	Commercio al dettaglio di cosmetici e di articoli di profumeria
47.78.10	Commercio al dettaglio di articoli per fotografia e ottica
47.78.21	Commercio al dettaglio di souvenir
47.78.22	Commercio al dettaglio di articoli di artigianato
47.78.23	Commercio al dettaglio di articoli religiosi
47.78.24	Commercio al dettaglio di bigiotteria
47.78.25	Commercio al dettaglio di bomboniere
47.78.30	Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico, bombole di gas, carbone e legna da ardere
47.78.40	Commercio al dettaglio di prodotti per la pulizia

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.78.91	Commercio al dettaglio di articoli per imballaggio
47.78.92	Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
47.78.93	Commercio al dettaglio di articoli per adulti
47.79.31	Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento di seconda mano
47.79.32	Commercio al dettaglio di orologi e articoli di gioielleria di seconda mano
47.79.39	Commercio al dettaglio di altri articoli di seconda mano n.c.a.
47.81.10	Commercio al dettaglio di automobili e autoveicoli leggeri
47.81.20	Commercio al dettaglio di altri autoveicoli
47.83.10	Commercio al dettaglio di motocicli
47.83.20	Commercio al dettaglio di parti e accessori di motocicli
47.12.50	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di articoli di abbigliamento e calzature