

Dettaglio Qualificazione | Atlante Lavoro | INAPP

Tecnico commerciale delle vendite

SETTORE 12. <u>Servizi di distribuzione commerciale</u>
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	Х	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	Х	Х	X	
GROSSISTA	Veneto	3	Χ	Χ	Χ	

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico commerciale delle vendite	Basilicata	1	Χ		
GROSSISTA	Lombardia	1		Χ	
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	Χ	Χ	X
responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni	Puglia	3	Х	Х	X
Responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni	Toscana	3	Х	Х	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico commerciale delle vendite	Basilicata	2		Χ	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

Tabel	le d	i ed	เบเงล	lenza	AdA
Tabel	ic u	ıcı	laiva	ICHZU	Λ u Λ

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	Χ	Χ
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Calabria	2	Х	X
Responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni	Calabria	2	Х	Х



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Emilia-Romagna	2	Χ	Χ
Tecnico della gestione del punto vendita	Lazio	2	Х	Χ
Capo Reparto di ipermercato	Liguria	2	Χ	Χ
Tecnico della gestione del punto - vendita	Molise	2	Χ	Х
responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni	Puglia	2	Х	X
Tecnico responsabile di punto vendita	Sardegna	2	Χ	Χ
Responsabile delle attività commerciali di un reparto/settore merceologico all'interno di strutture di grandi dimensioni	Toscana	2	Х	X
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Toscana	2	Х	Х
TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Veneto	2	Χ	Χ

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		Х



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Capo reparto della grande distribuzione	Campania	1		Χ
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1	Χ	
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	1	Χ	
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1	Χ	
Tecnico della gestione e organizzazione della Grande Distribuzione Organizzata	Marche	1		Χ
Responsabile della programmazione e promozione delle vendite, approvvigionamento e gestione degli ordini, controllo della gestione amministrativa	Puglia	1	Х	
responsabile della direzione, organizzazione e gestione del punto vendita	Puglia	1		Х
Responsabile della direzione, organizzazione e gestione del punto vendita	Toscana	1		Х
Tecnico della gestione del punto vendita	Umbria	1		Χ

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		



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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

Tabelle di equivalenza AdA

Tecnico commerciale delle vendite	Campania
Tecnico della gestione del punto vendita	Lazio
ESERCENTE	Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
FIORISTA	Abruzzo	3	Χ	Χ	Χ
GESTORE DEL PUNTO VENDITA AL DETTAGLIO	Abruzzo	3	Χ	Χ	Χ
TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Emilia-Romagna	3	Χ	Χ	Χ
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	3	Χ	Χ	Χ
Tecnico della gestione del punto vendita	Lazio	3	Χ	Х	Χ



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della gestione del punto - vendita	Molise	3	Χ	Χ	X
TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Veneto	3	Х	Χ	X
TECNICO DELLA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI PRODOTTI FLOREALI	Veneto	3	Х	Х	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico commerciale delle vendite	Basilicata	2	Χ	X	
Tecnico commerciale delle vendite	Campania	1		Х	
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	2		Χ	Χ
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2		Χ	X
ESERCENTE	Lombardia	1	Χ		
Tecnico della gestione del punto vendita	Marche	2	Х		Х

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento



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

Attivitá 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

Attivitá 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

Attivitá 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 adequatamente pianificate ed applicate.

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

Attivitá 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

lgiene 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

Attivitá 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

Attivitá 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

Attivitá 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

Attivitá 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

Attivitá 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.)

Attivitá 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

Attivitá 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'esporre 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
Codice	Titolo
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 AT	ΓECO associati
Codice Ateco	Titolo Ateco
46.31.10	Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi freschi
46.31.20	Commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi conservati
46.32.10	Commercio all'ingrosso di carne fresca, congelata e surgelata
46.32.20	Commercio all'ingrosso di prodotti di salumeria
46.33.10	Commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari e di uova
46.33.20	Commercio all'ingrosso di oli e grassi alimentari di origine vegetale o animale
46.34.10	Commercio all'ingrosso di bevande alcoliche
46.34.20	Commercio all'ingrosso di bevande non alcoliche



Codice Ateco	Titolo Ateco
46.35.00	Commercio all'ingrosso di prodotti del tabacco
46.36.00	Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolciumi e prodotti da forno
46.37.01	Commercio all'ingrosso di caffè
46.37.02	Commercio all'ingrosso di tè, cacao e spezie
46.38.10	Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca freschi
46.38.20	Commercio all'ingrosso di prodotti della pesca congelati, surgelati, conservati, secchi
46.38.30	Commercio all'ingrosso di pasti e piatti pronti
46.38.90	Commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari
46.39.10	Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti surgelati
46.39.20	Commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti alimentari, bevande e tabacco
46.21.10	Commercio all'ingrosso di cereali e legumi secchi
46.21.21	Commercio all'ingrosso di tabacco grezzo
46.21.22	Commercio all'ingrosso di sementi e alimenti per il bestiame (mangimi), piante officinali, semi oleosi, patate da semina
46.22.00	Commercio all'ingrosso di fiori e piante
46.23.00	Commercio all'ingrosso di animali vivi
46.69.30	Commercio all'ingrosso di apparecchiature per parrucchieri, palestre, solarium e centri estetici
46.69.91	Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso scientifico
46.69.92	Commercio all'ingrosso di strumenti e attrezzature di misurazione per uso non scientifico
46.69.93	Commercio all'ingrosso di giochi per luna-park e videogiochi per pubblici esercizi
46.69.94	Commercio all'ingrosso di articoli antincendio e antinfortunistici



Codice Ateco	Titolo Ateco
46.69.99	Commercio all'ingrosso di altre macchine ed attrezzature per l'industria il commercio e la navigazione nca
46.71.00	Commercio all'ingrosso di prodotti petroliferi e lubrificanti per autotrazione, di combustibili per riscaldamento
46.73.10	Commercio all'ingrosso di legname, semilavorati in legno e legno artificiale
46.73.21	Commercio all'ingrosso di moquette e linoleum
46.73.22	Commercio all'ingrosso di altri materiali per rivestimenti (inclusi gli apparecchi igienico-sanitari)
46.73.23	Commercio all'ingrosso di infissi e di articoli di arredo urbano
46.73.29	Commercio all'ingrosso di altri materiali da costruzione
46.73.30	Commercio all'ingrosso di vetro piano
46.73.40	Commercio all'ingrosso di carta da parati, colori e vernici
46.74.20	Commercio all'ingrosso di apparecchi e accessori per impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento
46.77.20	Commercio all'ingrosso di altri materiali di recupero non metallici (vetro carta, cartoni eccetera)
46.90.00	Commercio all'ingrosso non specializzato
46.75.01	Commercio all'ingrosso di fertilizzanti e di altri prodotti chimici per l'agricoltura
46.75.02	Commercio all'ingrosso di prodotti chimici per l'industria
46.43.10	Commercio all'ingrosso di elettrodomestici, di elettronica di consumo audio e video
46.45.00	Commercio all'ingrosso di profumi e cosmetici
46.49.10	Commercio all'ingrosso di carta, cartone e articoli di cartoleria
46.49.20	Commercio all'ingrosso di libri, riviste e giornali
46.49.30	Commercio all'ingrosso di giochi e giocattoli
46.49.40	Commercio all'ingrosso di articoli sportivi (incluse le biciclette)



Codice Ateco	Titolo Ateco
46.49.50	Commercio all'ingrosso di articoli in pelle; articoli da viaggio in qualsiasi materiale
46.49.90	Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca
46.65.00	Commercio all'ingrosso di mobili per ufficio e negozi
46.69.11	Commercio all'ingrosso di imbarcazioni da diporto
46.69.19	Commercio all'ingrosso di altri mezzi ed attrezzature di trasporto
46.69.20	Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale
46.51.00	Commercio all'ingrosso di computer, apparecchiature informatiche periferiche e di software
46.52.01	Commercio all'ingrosso di apparecchi e materiali telefonici
46.52.02	Commercio all'ingrosso di nastri non registrati
46.52.09	Commercio all'ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettronici
47.41.00	Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche, software e attrezzature per ufficio in esercizi specializzati
47.42.00	Commercio al dettaglio di apparecchiature per le telecomunicazioni e la telefonia in esercizi specializzati
47.43.00	Commercio al dettaglio di apparecchi audio e video in esercizi specializzati
46.61.00	Commercio all'ingrosso di macchine, accessori e utensili agricoli, inclusi i trattori
46.62.00	Commercio all'ingrosso di macchine utensili (incluse le relative parti intercambiabili)
46.63.00	Commercio all'ingrosso di macchine per le miniere, l'edilizia e l'ingegneria civile
46.64.00	Commercio all'ingrosso di macchine per l'industria tessile, di macchine per cucire e per maglieria
46.66.00	Commercio all'ingrosso di altre macchine e attrezzature per ufficio



Codice Ateco	Titolo Ateco
46.43.20	Commercio all'ingrosso di supporti registrati, audio, video (Cd, Dvd e altri supporti)
46.43.30	Commercio all'ingrosso di articoli per fotografia, cinematografia e ottica
47.63.00	Commercio al dettaglio di registrazioni musicali e video in esercizi specializzati
47.72.10	Commercio al dettaglio di calzature e accessori
47.72.20	Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
46.74.10	Commercio all'ingrosso di articoli in ferro e in altri metalli (ferramenta)
46.77.10	Commercio all'ingrosso di rottami e sottoprodotti della lavorazione industriale metallici
46.76.20	Commercio all'ingrosso di gomma greggia, materie plastiche in forme primarie e semilavorati
46.76.30	Commercio all'ingrosso di imballaggi
46.76.90	Commercio all'ingrosso di altri prodotti intermedi
46.46.10	Commercio all'ingrosso di medicinali
46.46.20	Commercio all'ingrosso di prodotti botanici per uso farmaceutico
46.46.30	Commercio all'ingrosso di articoli medicali ed ortopedici
46.44.10	Commercio all'ingrosso di vetreria e cristalleria
46.44.20	Commercio all'ingrosso di ceramiche e porcellana
46.44.30	Commercio all'ingrosso di saponi, detersivi e altri prodotti per la pulizia
46.44.40	Commercio all'ingrosso di coltelleria, posateria e pentolame
46.47.10	Commercio all'ingrosso di mobili di qualsiasi materiale
46.47.20	Commercio all'ingrosso di tappeti
46.47.30	Commercio all'ingrosso di articoli per l'illuminazione; materiale elettrico vario per uso domestico



Codice Ateco	Titolo Ateco
46.24.10	Commercio all'ingrosso di cuoio e pelli gregge e lavorate (escluse le pelli per pellicceria)
46.24.20	Commercio all'ingrosso di pelli gregge e lavorate per pellicceria
46.41.10	Commercio all'ingrosso di tessuti
46.41.20	Commercio all'ingrosso di articoli di merceria, filati e passamaneria
46.41.90	Commercio all'ingrosso di altri articoli tessili
46.42.10	Commercio all'ingrosso di abbigliamento e accessori
46.42.20	Commercio all'ingrosso di articoli in pelliccia
46.42.30	Commercio all'ingrosso di camicie, biancheria intima, maglieria e simili
46.42.40	Commercio all'ingrosso di calzature e accessori
46.48.00	Commercio all'ingrosso di orologi e di gioielleria
46.76.10	Commercio all'ingrosso di fibre tessili gregge e semilavorate
45.11.01	Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri
45.19.01	Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli
45.31.01	Commercio all'ingrosso di parti e accessori di autoveicoli
47.11.50	Commercio al dettaglio di prodotti surgelati
47.21.01	Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca
47.21.02	Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata
47.22.00	Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne
47.23.00	Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi
47.24.10	Commercio al dettaglio di pane
47.24.20	Commercio al dettaglio di torte, dolciumi, confetteria
47.25.00	Commercio al dettaglio di bevande



Codice Ateco	Titolo Ateco
47.29.10	Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari
47.29.20	Commercio al dettaglio di caffè torrefatto
47.29.30	Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici
47.29.90	Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca
47.81.01	Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli
47.81.02	Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici
47.81.03	Commercio al dettaglio ambulante di carne
47.81.09	Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca
47.30.00	Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione
47.61.00	Commercio al dettaglio di libri nuovi in esercizi specializzati
47.62.10	Commercio al dettaglio di giornali, riviste e periodici
47.62.20	Commercio al dettaglio di articoli di cartoleria e forniture per ufficio
47.64.10	Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
47.64.20	Commercio al dettaglio di natanti e accessori
47.65.00	Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
47.75.10	Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
47.75.20	Erboristerie
47.76.10	Commercio al dettaglio di fiori e piante
47.76.20	Commercio al dettaglio di piccoli animali domestici
47.78.10	Commercio al dettaglio di mobili per ufficio
47.78.20	Commercio al dettaglio di materiale per ottica e fotografia



47.78.31 47.78.32 47.78.33 47.78.34	Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte) Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori Commercio al dettaglio di bomboniere
47.78.33	Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
	Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
47.78.34	
	Commercio al dettaglio di bomboniere
47.78.35	
47.78.36	Commercio al dettaglio di chincaglieria e bigiotteria (inclusi gli oggetti ricordo e gli articoli di promozione pubblicitaria)
47.78.37	Commercio al dettaglio di articoli per le belle arti
47.78.40	Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico e per riscaldamento
47.78.60	Commercio al dettaglio di saponi, detersivi, prodotti per la lucidatura e affini
47.78.91	Commercio al dettaglio di filatelia, numismatica e articoli da collezionismo
47.78.92	Commercio al dettaglio di spaghi, cordami, tele e sacchi di juta e prodotti per l'imballaggio (esclusi quelli in carta e cartone)
47.78.93	Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
47.78.94	Commercio al dettaglio di articoli per adulti (sexy shop)
47.78.99	Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
47.52.10	Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico
47.52.20	Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari
47.52.30	Commercio al dettaglio di materiali da costruzione, ceramiche e piastrelle
47.52.40	Commercio al dettaglio di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; macchine e attrezzature per il giardinaggio
47.78.50	Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari
47.73.10	Farmacie



Codice Ateco	Titolo Ateco
47.73.20	Commercio al dettaglio in altri esercizi specializzati di medicinali non soggetti a prescrizione medica
47.74.00	Commercio al dettaglio di articoli medicali e ortopedici in esercizi specializzati
47.53.11	Commercio al dettaglio di tende e tendine
47.53.12	Commercio al dettaglio di tappeti
47.53.20	Commercio al dettaglio di carta da parati e rivestimenti per pavimenti (moquette e linoleum)
47.54.00	Commercio al dettaglio di elettrodomestici in esercizi specializzati
47.59.10	Commercio al dettaglio di mobili per la casa
47.59.20	Commercio al dettaglio di utensili per la casa, di cristallerie e vasellame
47.59.30	Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
47.59.40	Commercio al dettaglio di macchine per cucire e per maglieria per uso domestico
47.59.50	Commercio al dettaglio di sistemi di sicurezza
47.59.60	Commercio al dettaglio di strumenti musicali e spartiti
47.59.91	Commercio al dettaglio di articoli in legno, sughero, vimini e articoli in plastica per uso domestico
47.59.99	Commercio al dettaglio di altri articoli per uso domestico nca
47.51.10	Commercio al dettaglio di tessuti per l'abbigliamento, l'arredamento e di biancheria per la casa
47.51.20	Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria
47.71.10	Commercio al dettaglio di confezioni per adulti
47.71.20	Commercio al dettaglio di confezioni per bambini e neonati
47.71.30	Commercio al dettaglio di biancheria personale, maglieria, camicie
47.71.40	Commercio al dettaglio di pellicce e di abbigliamento in pelle



Codice Ateco	Titolo Ateco
47.71.50	Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
47.77.00	Commercio al dettaglio di orologi, articoli di gioielleria e argenteria
47.82.01	Commercio al dettaglio ambulante di tessuti, articoli tessili per la casa, articoli di abbigliamento
47.82.02	Commercio al dettaglio ambulante a posteggio fisso di calzature e pelletterie
47.26.00	Commercio al dettaglio di generi di monopolio (tabaccherie)
47.89.01	Commercio al dettaglio ambulante di fiori, piante, bulbi, semi e fertilizzanti
47.89.02	Commercio al dettaglio ambulante di macchine, attrezzature e prodotti per l'agricoltura; attrezzature per il giardinaggio
47.89.03	Commercio al dettaglio ambulante di profumi e cosmetici; saponi, detersivi ed altri detergenti per qualsiasi uso
47.89.04	Commercio al dettaglio ambulante di chincaglieria e bigiotteria
47.89.05	Commercio al dettaglio ambulante di arredamenti per giardino; mobili; tappeti e stuoie; articoli casalinghi; elettrodomestici; materiale elettrico
47.89.09	Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti nca
47.79.10	Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
47.79.20	Commercio al dettaglio di mobili usati e oggetti di antiquariato
47.79.30	Commercio al dettaglio di indumenti e altri oggetti usati
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



Codice Ateco	Titolo Ateco
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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved