

Operatore alle casse

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

REPERTORIO - Basilicata

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

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

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

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

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

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

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

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

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

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

Competenze

Titolo: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Descrizione: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Obiettivo: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

criteri e metodi per la valutazione dei rischi
 legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
 metodi di sorveglianza
 misure generali di tutela
 organi di vigilanza, controllo, assistenza
 principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
 principali rischi legati all'uso di attrezzature
 principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
 procedure di emergenza e primo soccorso
 uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le misure di tutela e di prevenzione
applicare tecniche di primo soccorso
individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio
riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature
usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale

Titolo: Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari

Descrizione: finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti

Obiettivo: finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti

Attività associate alla Competenza

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

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

CONOSCENZE

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
elementi di contabilità
tipologie e procedure di finanziamento
una o più lingue straniere
tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento
applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari

Titolo: Gestione dei movimenti di cassa

Descrizione: movimenti di cassa correttamente registrati

Obiettivo: movimenti di cassa correttamente registrati

Attività associate alla Competenza

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

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

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

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

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

CONOSCENZE

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

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
elementi di contabilità
tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti
tecniche di comunicazione efficace
procedure previste per il ripristino della conformità del prodotto o la sua
resa/sostituzione
procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa
modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)
una o più lingue straniere

ABILITÀ/CAPACITÀ

attivare le procedure di apertura e chiusura della cassa
applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamenti e
reclami
applicare le procedure amministrative stabilite per la resa ed il cambio della
merce
utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa
applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e
versamento contante, assegni e buoni

Titolo: Gestione degli incassi e dei pagamenti

Descrizione: incassi e pagamenti correttamente eseguiti

Obiettivo: incassi e pagamenti correttamente eseguiti

Attività associate alla Competenza

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

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

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

Post vendita: registrazione resi, sostituzione prodotto o emissione buoni,

verifica prodotto, reimmissione in scaffali o apertura pratica anomalia o smaltimento

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

CONOSCENZE

modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo
strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)
modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)
una o più lingue straniere
adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti
tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
elementi di contabilità
procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.)

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le procedure amministrative aziendali per l'esecuzione di operazioni particolari come fatturazioni, storni e annullamento di scontrini
utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto
fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico
identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.)
applicare le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice

Titolo

5.1.2.4.0

Cassieri di esercizi commerciali

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco

Titolo Ateco

47.11.10

Ipermercati

47.11.20

Supermercati

47.11.30

Discount di alimentari

47.11.40

Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari

47.19.10

Grandi magazzini

47.19.20

Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici

47.19.90

Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved