

## 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

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

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

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

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

modalita' manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo  
strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)  
modalita' di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)  
una o piu' 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

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
5.1.2.4.0	Cassieri di esercizi commerciali

#### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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