

## Operatore per le attività di apertura/chiusura della cassa e di assistenza di base alla clientela

 **SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale**

REPERTORIO - Calabria

### 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	Basilicata
Operatore alle casse	Campania
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia
Addetto alla cassa	Liguria
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
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI	Abruzzo	2	X	X
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
Operatore alle casse	Campania	2	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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
----------------	------------	------------	-----	-----

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

Sezione in aggiornamento

## Competenze

**Titolo:** Apertura e chiusura della cassa

**Descrizione:** Procedere all'esecuzione e al controllo di tutte le operazioni di apertura e chiusura della cassa nel rispetto delle direttive e delle procedure aziendali

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

## CONOSCENZE

Nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.)  
Normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Modalità di funzionamento del registratore fiscale  
Format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa  
Procedure per l'apertura e chiusura della cassa  
Nozioni in materia di normativa fiscale

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Preparare le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti  
Preparare la cassa per renderla operativa alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le disposizioni previste  
Effettuare rapporti di cassa periodici secondo le direttive aziendali

**Titolo: Assistenza di base alla clientela**

**Descrizione: Soddisfare le esigenze del Cliente assicurando un servizio rispondente agli standard di qualità e di efficienza**

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

Regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone  
Principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal Cliente  
Tipologie di clientela e caratteristiche del mercato di riferimento  
Tipologia dei prodotti venduti ed informazioni relative a particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.)  
Tecniche di marketing e vendita per adottare strategie efficaci di comunicazione e di vendita al Cliente  
Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i Clienti

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Accogliere i Clienti in entrata ed in uscita alla cassa coerentemente alle loro attese e agli obiettivi prefissati dall'impresa, interpretando le caratteristiche e i comportamenti di consumo espressi dai Clienti anche con l'ausilio di metodi e criteri esperienziali  
Monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei Clienti, raccogliere eventuali reclami/lamentele espressi e segnalarli ai referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto  
Presidiare la cassa in modo continuo durante il turno assegnato e garantire un rapido passaggio dei prodotti, vigilando con attenzione sugli acquisti realizzati al fine di prevenire eventuali furti e/o danni ai prodotti causati dal Cliente  
Evadere le richieste dei Clienti ascoltando e decodificandone le informazioni ed offrendo informazioni sulle attività promozionali in atto, sulla verifica dei prezzi, su particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.) e servizi (prolungamenti garanzia, finanziamenti, consegne, ecc.)  
Attuare le prime misure di controllo per la prevenzione dei furti nell'ottica di salvaguardia dei beni e del patrimonio dell'azienda, contattando, in caso di necessità, il responsabile di riferimento

**Titolo:** Registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento

**Descrizione:** Espletare le operazioni di registrazione delle vendite, di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento coerentemente ai criteri e agli standard definiti dall'azienda

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

Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per una gestione efficace delle relazioni con i Clienti

Operazioni di conto e gestione della documentazione commerciale anche relativa a pagamenti rateali e sgravi fiscali

Nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.)  
 Normativa e funzionamento dei pagamenti rateali e relativa agli sgravi fiscali previsti da legge per l'acquisto beni per prima casa e ristrutturazione  
 Elementi di base del funzionamento di scanner a lettura ottica e del registratore fiscale  
 Elementi base di contabilità (storni, rettifiche, ecc.)  
 Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento  
 Caratteristiche dei prodotti venduti (materie prime, prezzo, disposizione nelle corsie o scaffali, ecc.)

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc.  
 Gestire le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento, al fine di rispondere all'esigenza del Cliente di effettuare forme alternative di pagamento  
 Realizzare le operazioni di incasso del contante al Cliente avvalendosi anche di strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni ecc) ed effettuare eventuali operazioni di rettifica  
 Gestire il processo di registrazione della vendita utilizzando l'apposita strumentazione (es. scanner) e predisponendo le operazioni necessarie all'uscita della merce dal negozio/punto vendita  
 Confezionare la merce acquistata soddisfacendo le richieste del Cliente (quando il servizio è presente nel punto vendita/reparto)

#### Codici ISTAT CP2011 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