

Tecnico della gestione del punto vendita

 **SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale**

REPERTORIO - Marche

AdA associate alla Qualificazione

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	X	X	X
GESTORE DEL PUNTO VENDITA AL DETTAGLIO	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico commerciale delle vendite	Campania	3	X	X	X
TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	Emilia-Romagna	3	X	X	X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della gestione del punto vendita	Lazio	3	X	X	X
ESERCENTE	Lombardia	3	X	X	X
Tecnico della gestione del punto - vendita	Molise	3	X	X	X
ASSISTENTE FARMACEUTICO/A-COMMERCIALE (PHARMAZEUTISCH-KAUFMÄNNISCHER ASSISTENT/PHARMAZEUTISCH-KAUFMÄNNISCHE ASSISTENTIN)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X	X
OPERATORE COMMERCIALE (HANDELSFACHKRAFT)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X	X
OPERATORE/OPERATRICE PER IL COMMERCIO (VERKÄUFER - VERKÄUFERIN)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X	X
DORGHIERA/DROGHIERA (DROGIST/DROGISTIN)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA	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	2		X	X
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	2		X	X
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2		X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della gestione del punto vendita	Marche	2	X		X
COMMESSE DI VENDITA (VERKÄUFER/VERKÄUFERIN)	Provincia autonoma di Bolzano	2	X	X	
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE (HANDELSFACHKRAFT FÜR DEN VERKAUF)	Provincia autonoma di Bolzano	1		X	
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR DEN VERKAUF)	Provincia autonoma di Bolzano	2	X	X	
DECORATORE/TRICE CON FIORI (FLORIST / FLORISTIN)	Provincia autonoma di Bolzano	1		X	
Addetto alla vendita settore alimentare	Provincia Autonoma di Trento	1			X
Addetto alla vendita settore abbigliamento	Provincia Autonoma di Trento	2		X	X
Addetto alla vendita settore "altro"	Provincia Autonoma di Trento	2		X	X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore ai servizi di vendita	Provincia Autonoma di Trento	0			
Tecnico commerciale delle vendite	Provincia Autonoma di Trento	0			

Competenze

Titolo: Gestione del cliente

Descrizione: Gestire la relazione con il cliente assistendolo nella fase di formulazione della richiesta, predisponendo il prodotto/servizio secondo le indicazioni per la consegna e provvedendo alla definizione della transazione finanziaria a prodotto/servizio realizzato e consegnato

Attività associate alla Competenza

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

Caratteristiche e funzioni dei principali strumenti per la gestione delle operazioni di incasso
L'ascolto attivo: fondamenti, tecniche e strategie per un'efficace gestione del cliente
Listino prezzi della gamma dei prodotti/servizi ed eventuali offerte o promozioni

applicabili
Principi di psicologia del cliente
Strategie di gestione della relazione con i clienti
Tecniche di vendita del prodotto o servizio
Tipologie, caratteristiche e composizione dei diversi prodotti venduti e/o servizi offerti

ABILITÀ/CAPACITÀ

Ascoltare il cliente nella formulazione delle richieste, interpretando i bisogni e le necessità ed assistendolo nella scelta del prodotto/servizio
Comunicare in maniera chiara, efficace ed inequivocabile con il cliente al fine di fornire tutte le indicazioni utili e necessarie per valutare il prodotto/servizio offerto
Fornire informazioni sulle modalità di incasso del servizio offerto/prodotto venduto, gestendo la transazione secondo le modalità previste ed rilasciando la specifica documentazione fiscale
Fornire le informazioni di dettaglio sulle caratteristiche del prodotto/servizio offerto, rispondendo con professionalità alle domande poste dal cliente
Informare il cliente dei costi del servizio /prodotto ed applicare, a seconda dei casi, eventuali sconti ed offerte sul prezzo di vendita
Provvedere, secondo le modalità previste, alle operazioni di consegna del prodotto e/o all'attivazione del servizio scelto

Titolo: Gestione dell'approvvigionamento delle merci

Descrizione: Gestire gli ordinativi sulla base delle esigenze di rifornimento, curando i rapporti con i fornitori, verificando dal punto di vista quantitativo, qualitativo e temporale i flussi della merce in entrata ed in uscita e gestendo i casi di non conformità'

Attività associate alla Competenza

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

Normativa di riferimento
Caratteristiche e tipologie dei prodotti venduti
Caratteristiche della documentazione commerciale e modalità di invio degli ordinativi di merce, ai diversi fornitori
Tecniche di negoziazione e mediazione con fornitori al fine di effettuare in modo tempestivo gli ordini secondo le necessità
Principali tecniche di gestione flusso merci
Tecniche di approvvigionamento merci
Principali tecniche e strumenti di valutazione e controllo qualitativo - quantitativo della merce in entrata ed uscita

ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare, secondo le procedure stabilite, lo stato qualitativo delle merci in entrata/uscita
Verificare la correttezza della merce in entrata secondo le specifiche riportate nell'ordine di acquisto e gestendo eventuali non conformità
Adottare tecniche di comunicazione efficace e negoziazione con i fornitori per effettuare in modo tempestivo gli ordini secondo le necessità
Provvedere alla corretta compilazione, manuale e/o attraverso software gestionali, della documentazione necessaria all'approvvigionamento delle merci
Supervisionare sulla merce in entrata
Adottare tecniche di negoziazione con i fornitori
Individuare, all'interno di ogni reparto, la tipologia e quantità di merce da assortire tenendo conto dei tempi di rifornimento
Assicurare il costante mantenimento delle riserve di merci, nel rispetto delle procedure stabilite

Titolo: Gestione delle operazioni di vendita

Descrizione: Gestire l'emissione i scontrini e fatture ed effettuare le registrazioni di vendite ed incassi

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.08 (ex ADA.18.209.674) - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione associate:

Risultato atteso:RA3: Effettuare operazioni di cassa ed amministrative quali deposito contanti, emissione di ricevute fiscali, registrazione fatture acquisto, registro vendite, inventario, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito

Operazioni di cassa ed amministrative: deposito contanti, emissione ricevute fiscali, registrazione fatture acquisto, registro vendite, inventario, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito

CONOSCENZE

Principali applicativi specifici per la gestione di documenti e fogli di calcolo

Elementi di contabilità aziendale e calcolo professionale

Tipologie e funzionalità dei principali strumenti e software per la gestione delle operazioni di cassa (registratori di cassa manuale e elettronici, POS, programmi gestionali aziendali,ecc..)

Principali operazioni di cassa (chiusura, apertura, resi, cambio, storno,ecc..)

Tecniche di rendicontazione e di registrazione delle operazioni per la gestione amministrativa

Caratteristiche e tipologie dei documenti fiscali e modalità di emissione (fatture, scontrini fiscali, scontrino parlante,ecc..)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare con buona padronanza gli strumenti informatici

Emettere i documenti fiscali attraverso specifici sistemi gestionali ed eventuali dispositivi elettronici (pos) ed archiviando la relativa documentazione secondo le procedure stabilite

Gestire, secondo le procedure previste, eventuali resi/cambi di merce,

provvedendo a verificare i termini e lo stato della merce
Gestire, secondo le procedure previste, le operazioni di chiusura e apertura
cassa
Emettere, secondo le procedure definite e gli strumenti specifici, le fatture di
vendita merci

Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
5.1.1.2.1	Esercenti delle vendite al minuto in negozi
5.1.1.3.0	Esercenti di distributori di carburanti ed assimilati

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
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, dolci, confetteria
47.25.00	Commercio al dettaglio di bevande
47.29.10	Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.78.31	Commercio al dettaglio di oggetti d'arte (incluse le gallerie d'arte)
47.78.32	Commercio al dettaglio di oggetti d'artigianato
47.78.33	Commercio al dettaglio di arredi sacri ed articoli religiosi
47.78.34	Commercio al dettaglio di articoli da regalo e per fumatori
47.78.35	Commercio al dettaglio di bomboniere
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.78.50	Commercio al dettaglio di armi e munizioni, articoli militari
47.73.10	Farmacie
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
47.71.50	Commercio al dettaglio di cappelli, ombrelli, guanti e cravatte
47.72.10	Commercio al dettaglio di calzature e accessori
47.72.20	Commercio al dettaglio di articoli di pelletteria e da viaggio
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)
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
47.89.01	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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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