

Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi

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

REPERTORIO - Toscana

AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

Tabelle di equivalenza AdA

Agente di commercio (venditore)	Liguria
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Piemonte
Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT	Puglia
Tecnico delle attività di vendita	Puglia
Tecnico delle attività di vendita	Toscana
Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO DELLA GESTIONE DEI RAPPORTI COMMERCIALI CON I CLIENTI PER LA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita	Calabria	3	X	X	X
Tecnico delle vendite	Lazio	3	X	X	X
Agente di commercio (venditore)	Liguria	3	X	X	X
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Piemonte	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita	Puglia	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT	Puglia	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita	Toscana	3	X	X	X
Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT	Toscana	3	X	X	X
GROSSISTA	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi	Calabria	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della programmazione, organizzazione e conduzione di trattative di vendita di auto e/o motocicli	Calabria	2	X	X	
TECNICO DELLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X	
Tecnico delle vendite	Molise	2	X	X	
Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi	Puglia	2	X	X	
responsabile della programmazione delle attività di vendita/acquisto e della gestione delle attività di marketing e comunicazione di un'area merceologica	Puglia	1	X		
Tecnico della programmazione, organizzazione e conduzione di trattative di vendita di auto e/o motocicli	Puglia	2	X	X	
Tecnico della programmazione, organizzazione e conduzione di trattative di vendita di auto e/o motocicli	Toscana	2	X	X	
Responsabile della programmazione delle attività di vendita/acquisto e della gestione delle attività di marketing e comunicazione di un'area merceologica	Toscana	1	X		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi	Toscana	2	X	X	
Tecnico delle vendite	Umbria	2	X	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA					
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico delle vendite	Campania	0			
Specialista degli scambi internazionali	Lombardia	0			
Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT	Marche	0			
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Sicilia	0			

Competenze

Titolo: Controllo degli aspetti amministrativi e di gestione degli ordini

Descrizione: Monitorare gli adempimenti amministrativi e la gestione degli ordini avvalendosi anche di professionalità esterne per la consulenza e la predisposizione dei documenti nel rispetto delle normative fiscali vigenti

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso:RA2: Gestire tutti gli aspetti delle trattative di vendita predisponendo i preventivi/proposte di servizi o prodotti, fornendo informazioni sugli stessi o su eventuali promozioni, ed avendo, inoltre, cura di predisporre i contratti, trasmettendo e monitorando gli ordini alle società di distribuzione Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)

Informazione e promozione delle vendite per orientare il cliente nella scelta
Redazione di preventivi e/o proposta di servizi o prodotti al cliente

Risultato atteso:RA3: Gestire gli aspetti logistico-organizzativi delle consegne predisponendo gli assortimenti della merce e controllando la riscossione dei pagamenti

Formazione degli assortimenti e consegna della merce

Gestione delle consegne (tempi, luoghi e modalità)

Riscossione e controllo dei pagamenti

CONOSCENZE

Elementi di disciplina contrattuale e di diritto commerciale

Normativa in materia di rapporti di lavoro

Normativa in materia fiscale, di imposte, tasse e tributi

Normativa in materia previdenziale e di infortunistica

Elementi di legislazione sociale

Elementi di contabilità generale e scritture contabili per la procedura di redazione e l'analisi del bilancio di esercizio

Sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati

indispensabili per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta

ABILITÀ/CAPACITÀ

Interpretare i contratti stipulati con le case mandanti

Preparare gli ordini evacuandoli nel rispetto dei modelli, dei tempi e delle procedure fornite dall'azienda

Redigere correttamente e archiviare le fatture

Fornire la documentazione necessaria per la redazione della dichiarazione dei redditi

Gestire le scritture contabili

Utilizzare sistemi applicativi informatici per la registrazione dei dati e delle informazioni

Comprendere i dati di bilancio

Titolo: Sviluppo e monitoraggio del portfolio Clienti e vendite

Descrizione: Sviluppare il portfolio Clienti comunicando efficacemente con loro, controllando e verificando con periodicità la loro soddisfazione, l'evoluzione degli interessi e delle richieste

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso: RA1: Definire il piano commerciale territoriale di vendita, intercettando e sviluppando il portfolio clienti ed avendo cura di predisporre report per la promozione delle vendite sul territorio

Definizione del piano commerciale territoriale di vendita

Intercettazione e sviluppo del portfolio clienti in base alle esigenze emergenti sul territorio

Predisposizione di report per la promozione delle vendite sul territorio

Risultato atteso: RA2: Gestire tutti gli aspetti delle trattative di vendita predisponendo i preventivi/proposte di servizi o prodotti, fornendo informazioni sugli stessi o su eventuali promozioni, ed avendo, inoltre, cura di predisporre i contratti, trasmettendo e monitorando gli ordini alle società di distribuzione
Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)

Informazione e promozione delle vendite per orientare il cliente nella scelta

Redazione di preventivi e/o proposta di servizi o prodotti al cliente

CONOSCENZE

Elementi di psicologia della comunicazione per fornire informazioni utilizzando stili comunicativi e strategie adeguati al contesto

Elementi di marketing strategico e marketing operativo: teorie e modelli

Canali di distribuzione e tipologie delle relazioni tra intermediari

Sistema informativo di marketing e per le ricerche di mercato: architettura del sistema informativo, ricerche qualitative e quantitative, analisi dei dati secondari e sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati indispensabili

Teorie di Customer satisfaction per comprendere la psicologia del Cliente e le motivazioni degli orientamenti di acquisto

Politica e strategie di prodotto e di prezzo della casa mandante per offrire al Cliente proposte in linea con le possibilità e nel rispetto dell'immagine dell'azienda rappresentata

Iniziative e strategie della concorrenza per offrire al Cliente risposte competitive, vantaggiose e adeguate

Tecniche di vendita per condurre la trattativa di vendita negoziando ed offrendo soluzioni soddisfacenti per le parti interessate

Tecniche e strumenti di gestione della forza vendita per compiere analisi corrette del portfolio Clienti, delle performance di vendita, e definire gli obiettivi della forza vendita

Metodologie di reporting di andamento e previsionali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Analizzare il portfolio Clienti e i risultati di vendita sulla base di indicatori utili alla misurazione delle performance

Identificare i potenziali clienti circoscrivendo l'area di intervento, determinandone bisogni, interessi e richieste e attivando azioni mirate per l'ampliamento del portfolio

Comunicare con efficacia durante la trattativa di vendita utilizzando stili, strategie comunicative e tecniche di vendita differenziate, adeguate al contesto, all'interlocutore ed agli scopi

Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti offerti, suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto orientando il Cliente verso i prodotti del proprio repertorio che maggiormente soddisfino le richieste e le aspettative latenti e sviluppando nuovi interessi e bisogni

Trovare un accordo sulle iniziative profittevoli per entrambi le parti

Ascoltare i reclami dei Clienti favorendo il mantenimento del clima di fiducia instaurato

Attivare azioni correttive e preventive risolvendo le situazioni di inefficienza o di non conformità del prodotto con risposte competitive, vantaggiose e adeguate
Elaborare report periodici alla casa mandante sull'andamento delle vendite, le previsioni e i cambiamenti in atto rispetto alle richieste dei Clienti e alle più generali tendenze della propria area

Titolo: Pianificazione delle attività

Descrizione: Pianificare le attività di visita ai Clienti e ogni altra attività necessaria al mantenimento di contatti e rapporti utili al proprio lavoro che consentano il raggiungimento dei risultati previsti dall'azienda

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso: RA2: Gestire tutti gli aspetti delle trattative di vendita predisponendo i preventivi/proposte di servizi o prodotti, fornendo informazioni sugli stessi o su eventuali promozioni, ed avendo, inoltre, cura di predisporre i contratti, trasmettendo e monitorando gli ordini alle società di distribuzione
Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)
Informazione e promozione delle vendite per orientare il cliente nella scelta
Redazione di preventivi e/o proposta di servizi o prodotti al cliente

CONOSCENZE

Sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta
Tecniche di previsione dei costi per ottimizzare le spese da sostenere per il corretto svolgimento delle attività previste
Teorie e tecniche per effettuare una pianificazione strategica utile alla riduzione dei costi e all'ottimizzazione dei tempi e delle risorse

ABILITÀ/CAPACITÀ

Definire le attività da svolgere con chiarezza e precisione utilizzando sistemi informatici per la gestione dei dati e delle informazioni sia in input che in output al processo

Reperire le informazioni necessarie alla programmazione utilizzando il telefono, il fax, Internet, la posta elettronica ed ogni altro strumento di ricerca che favorisca una ricerca rapida ed efficace

Prevedere il budget dei costi da sostenere durante le trasferte collocandolo in una programmazione annuale delle attività

Organizzare un programma di visite ai Clienti fissando gli appuntamenti, ottimizzando costi e tempi e verificando l'efficienza dei mezzi di supporto (es. automobile, computer portatile)

Preparare i cataloghi, i campionari e i listini prezzi necessari per svolgere le attività con professionalità e secondo le procedure richieste dalla casa mandante

Titolo: Analisi e sviluppo del prodotto/servizio

Descrizione: Fornire indicazioni e proposte per lo sviluppo dei prodotti e dei servizi in linea con la politica aziendale, sulla base di un'analisi delle caratteristiche e dei dati relativi al gradimento e alla resa del prodotto/servizio nel medio e nel lungo periodo

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari associate:

Risultato atteso: RA1: Definire il piano commerciale territoriale di vendita, intercettando e sviluppando il portfolio clienti ed avendo cura di predisporre report per la promozione delle vendite sul territorio

Definizione del piano commerciale territoriale di vendita

Intercettazione e sviluppo del portfolio clienti in base alle esigenze emergenti sul territorio

Predisposizione di report per la promozione delle vendite sul territorio

CONOSCENZE

Politica di prodotto/servizio della casa mandante con particolare riferimento a obiettivi e scelte strategiche

Tecniche di analisi delle caratteristiche del prodotto in termini di punti di forza, di debolezza, opportunità e rischi

Principali modelli organizzativo-strutturali e relative condizioni di efficacia ed efficienza dei processi con particolare riferimento agli aspetti delle funzioni e dei ruoli organizzativi

Strumenti di gestione della forza vendita con particolare attenzione agli strumenti operativi di analisi del portfolio prodotti nel mercato di riferimento

Tecniche di benchmarking per l'analisi dei prodotti della concorrenza e la scelta di best practice

Metodologie di reporting di andamento e previsionali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Identificare i processi aziendali, i ruoli, le funzioni e le responsabilità, relativi al prodotto/servizio, che consentono di comprendere la struttura organizzativa

Analizzare le informazioni sul prodotto fornite dall'azienda cogliendone punti di forza e punti di debolezza, opportunità e rischi

Verificare la presenza dei requisiti minimi di qualità del prodotto/servizio sperimentandone l'utilizzo per fornire suggerimenti di miglioramento

Analizzare i dati sulla percezione del prodotto da parte del Cliente valutandone potenzialità e limiti che incidono sulle possibilità di vendita

Analizzare i prodotti della concorrenza individuandone i punti deboli e i punti di forza

Presentare soluzioni di miglioramento in linea con le potenzialità dell'azienda, le tendenze del mercato e l'analisi della concorrenza

Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
3.3.4.6.0	Rappresentanti di commercio
3.3.4.2.0	Agenti di commercio

Codice	Titolo
3.3.4.3.0	Agenti concessionari

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
46.17.01	Agenti e rappresentanti di prodotti ortofrutticoli freschi, congelati e surgelati
46.17.02	Agenti e rappresentanti di carni fresche, congelate, surgelate, conservate e secche; salumi
46.17.03	Agenti e rappresentanti di latte, burro e formaggi
46.17.04	Agenti e rappresentanti di oli e grassi alimentari: olio d'oliva e di semi, margarina ed altri prodotti similari
46.17.05	Agenti e rappresentanti di bevande e prodotti similari
46.17.06	Agenti e rappresentanti di prodotti ittici freschi, congelati, surgelati e conservati e secchi
46.17.07	Agenti e rappresentanti di altri prodotti alimentari (incluse le uova e gli alimenti per gli animali domestici); tabacco
46.17.08	Procacciatori d'affari di prodotti alimentari, bevande e tabacco
46.17.09	Mediatori in prodotti alimentari, bevande e tabacco
45.11.02	Intermediari del commercio di autovetture e di autoveicoli leggeri (incluse le agenzie di compravendita)
45.19.02	Intermediari del commercio di altri autoveicoli (incluse le agenzie di compravendita)
45.31.02	Intermediari del commercio di parti ed accessori di autoveicoli

Codice Ateco	Titolo Ateco
45.40.12	Intermediari del commercio di motocicli e ciclomotori
45.40.22	Intermediari del commercio di parti ed accessori di motocicli e ciclomotori
46.12.01	Agenti e rappresentanti di carburanti, gpl, gas in bombole e simili; lubrificanti
46.12.02	Agenti e rappresentanti di combustibili solidi
46.12.03	Agenti e rappresentanti di minerali, metalli e prodotti semilavorati (esclusi i metalli preziosi)
46.12.04	Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'industria
46.12.05	Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'agricoltura (inclusi i fertilizzanti)
46.12.06	Procacciatori d'affari di combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici
46.12.07	Mediatori in combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici
46.13.01	Agenti e rappresentanti di legname, semilavorati in legno e legno artificiale
46.13.02	Agenti e rappresentanti di materiale da costruzione (inclusi gli infissi e gli articoli igienico-sanitari); vetro piano
46.13.03	Agenti e rappresentanti di apparecchi idraulico-sanitari, apparecchi ed accessori per riscaldamento e condizionamento e altri prodotti similari (esclusi i condizionatori per uso domestico)
46.13.04	Procacciatori d'affari di legname e materiali da costruzione
46.13.05	Mediatori in legname e materiali da costruzione
46.18.11	Agenti e rappresentanti di carta e cartone (esclusi gli imballaggi; articoli di cartoleria e cancelleria)
46.18.12	Agenti e rappresentanti di libri e altre pubblicazioni (inclusi i relativi abbonamenti)

Codice Ateco	Titolo Ateco
46.18.13	Procacciatori d'affari di prodotti di carta, cancelleria, libri
46.18.14	Mediatori in prodotti di carta, cancelleria, libri
46.18.21	Agenti e rappresentanti di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico
46.18.22	Agenti e rappresentanti di apparecchi elettrodomestici
46.18.23	Procacciatori d'affari di prodotti di elettronica
46.18.24	Mediatori in prodotti di elettronica
46.18.31	Agenti e rappresentanti di prodotti farmaceutici; prodotti di erboristeria per uso medico
46.18.32	Agenti e rappresentanti di prodotti sanitari ed apparecchi medicali, chirurgici e ortopedici
46.18.33	Agenti e rappresentanti di prodotti di profumeria e di cosmetica (inclusi articoli per parrucchieri); prodotti di erboristeria per uso cosmetico
46.18.34	Procacciatori d'affari di prodotti farmaceutici e di cosmetici
46.18.35	Mediatori in prodotti farmaceutici e cosmetici
46.18.91	Agenti e rappresentanti di attrezzature sportive; biciclette
46.18.92	Agenti e rappresentanti di orologi, oggetti e metalli preziosi
46.18.93	Agenti e rappresentanti di articoli fotografici, ottici e prodotti simili; strumenti scientifici e per laboratori di analisi
46.18.94	Agenti e rappresentanti di saponi, detersivi, candele e prodotti simili
46.18.95	Agenti e rappresentanti di giocattoli
46.18.96	Agenti e rappresentanti di chincaglieria e bigiotteria
46.18.97	Agenti e rappresentanti di altri prodotti non alimentari nca (inclusi gli imballaggi e gli articoli antinfortunistici, antincendio e pubblicitari)

Codice Ateco	Titolo Ateco
46.18.98	Procacciatori d'affari di attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
46.18.99	Mediatori in attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
46.19.01	Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
46.19.02	Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
46.19.03	Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno
46.14.01	Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature ed impianti per l'industria ed il commercio; materiale e apparecchi elettrici ed elettronici per uso non domestico
46.14.02	Agenti e rappresentanti di macchine per costruzioni edili e stradali
46.14.03	Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per ufficio
46.14.04	Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per uso agricolo (inclusi i trattori)
46.14.05	Agenti e rappresentanti di navi, aeromobili e altri veicoli (esclusi autoveicoli, motocicli, ciclomotori e biciclette)
46.14.06	Procacciatori d'affari di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer
46.14.07	Mediatori in macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer
68.10.00	Compravendita di beni immobili effettuata su beni propri
68.20.01	Locazione immobiliare di beni propri
68.20.02	Affitto di aziende
46.15.01	Agenti e rappresentanti di mobili in legno, metallo e materie plastiche
46.15.02	Agenti e rappresentanti di articoli di ferramenta e di bricolage
46.15.03	Agenti e rappresentanti di articoli casalinghi, porcellane, articoli in vetro eccetera

Codice Ateco	Titolo Ateco
46.15.04	Agenti e rappresentanti di vernici, carte da parati, stucchi e cornici decorativi
46.15.05	Agenti e rappresentanti di mobili e oggetti di arredamento per la casa in canna, vimini, giunco, sughero, paglia; scope, spazzole, cesti e simili
46.15.06	Procacciatori d'affari di mobili, articoli per la casa e ferramenta
46.15.07	Mediatori in mobili, articoli per la casa e ferramenta
46.16.01	Agenti e rappresentanti di vestiario ed accessori di abbigliamento
46.16.02	Agenti e rappresentanti di pellicce
46.16.03	Agenti e rappresentanti di tessuti per abbigliamento ed arredamento (includere merceria e passamaneria)
46.16.04	Agenti e rappresentanti di camicie, biancheria e maglieria intima
46.16.06	Agenti e rappresentanti di pelletteria, valige ed articoli da viaggio
46.16.05	Agenti e rappresentanti di calzature ed accessori
46.16.07	Agenti e rappresentanti di articoli tessili per la casa, tappeti, stuoie e materassi
46.16.08	Procacciatori d'affari di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
46.16.09	Mediatori in prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
82.99.20	Agenzie di distribuzione di libri, giornali e riviste

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

Copyright 2019 INAPP | All Rights Reserved