

Denominazione del profilo professionale ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI Determinazione Dirigenziale N. 400/DPG025 (22-06-2023)	
Descrizione del profilo professionale	L'Addetto/a vendita di beni alimentari interviene nel processo del commercio di beni, eseguendo le operazioni di rifornimento e conservazione, vendita e cassa, assistenza ai clienti.
Settore Economico - Professionale	Servizi di distribuzione commerciale
ADA	ADA.12.01.06 (ADA.18.208.672) - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.12.01.07 (ADA.18.208.673) - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata ADA.12.01.10 (ADA.18.210.675) - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto
Referenziazione ATECO	47.11 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati con prevalenza di prodotti alimentari e bevande 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati 47.81 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti alimentari e bevande
Unità di Competenza costituenti il profilo	<ol style="list-style-type: none"> 1) Gestire i prodotti alimentari in entrata nel punto vendita 2) Allestire e gestire il banco – prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura 3) Allestire e gestire il banco – macelleria e prodotti ittici 4) Condurre il sistema di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza del luogo di lavoro 5) Assistere il cliente nelle operazioni di vendita di prodotti alimentari 6) Gestire le operazioni di incasso
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Gestire i prodotti alimentari in entrata nel punto vendita	
Risultato atteso	Gestire o collaborare alle ricezioni della merce nel punto vendita, tenendo conto degli ordini effettuati, delle operazioni di vendita e di eventuali richieste da parte dei clienti.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Mezzi e tecniche di scarico dei prodotti alimentari in arrivo • Classificazione, etichettatura, imballaggio dei prodotti alimentari • Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro compilazione • Tecniche di ricondizionamento merce: spacchettamento, etichettatura, confezionamento, packaging, preparazione merce per l'esposizione • Normativa sulla sicurezza dei prodotti alimentari nel trasporto e nello stoccaggio • Tecniche di controllo della integrità e conservazione dei prodotti alimentari • Catena del freddo • Tecniche di picking e logistica interna • Norme di stoccaggio e conservazione dei prodotti alimentari • Elementi di gestione delle scorte • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale • Tecniche Inventariali
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare o supportare lo scarico dei prodotti alimentari in arrivo

	<ul style="list-style-type: none"> • Controllare la conformità dei prodotti alimentari in entrata rispetto all'ordine effettuato, alle loro caratteristiche specifiche ed ai protocolli applicabili, verificando le condizioni di trasporto ed arrivo, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti • Gestire eventuali problematiche di qualità e conservazione dei prodotti in arrivo, applicando le procedure aziendali • Classificare i prodotti in arrivo applicando i criteri del punto vendita/reparto • Effettuare operazioni di ricondizionamento della merce sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile del punto vendita/reparto • Effettuare, nel rispetto della normativa su igiene e sicurezza, le operazioni di gestione fisica (stoccaggio, rotazione) ed informativa del magazzino del punto vendita • Monitorare, attraverso operazione di inventariato, la merce presente all'interno del punto vendita, segnalando l'approssimarsi della scadenza e le eventuali esigenze di approvvigionamento
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di prodotti alimentari, modalità di conservazione ed esigenze di approvvigionamento, effettuare – in contesto reale o simulato – le operazioni di ricezione, stoccaggio, classificazione, etichettatura, controllando lo stato dei prodotti e garantendo le condizioni di igiene alimentare.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di prodotti (freschi e conservati/secchi) ed esigenze di approvvigionamento date, motivata esecuzione delle attività di ricezione, stoccaggio, classificazione, etichettatura e controllo dello stato di conservazione dei prodotti stessi, secondo le corrette modalità di garanzia dell'igiene alimentare.
Denominazione dell'Unità di Competenza 2) Allestire e gestire il banco – prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura	
Risultato atteso	Effettuare l'allestimento del banco vendita osservando le disposizioni date e sapendo indicare ai clienti la giusta locazione dei prodotti.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche pronte, frutta e verdura • Metodi di stagionatura e conservazione di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche pronte, frutta e verdura • Tecniche di taglio di salumi, insaccati, formaggi, prodotti da forno • Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti • Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura • Tecniche di preparazione e confezionamento dei prodotti per la vendita • Tecniche di preparazione, porzionatura e confezionamento di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo • Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display • Tecniche di vendita • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti • Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti • Elementi di customer care • Tecniche di problem solving • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Rifornire il banco alimentare e gli scaffali sulla base delle esigenze di

	<p>vendita, nel rispetto delle norme di igiene, conservazione, salute e sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace pre-sentazione alla clientela • Applicare le procedure previste per la preparazione ed il confezionamento dei prodotti alimentari per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura), sulla base delle richieste del cliente e nel rispetto delle norme di igiene • Offrire assaggi di prodotti a fini di loro promozione • Curare la preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità), utilizzando le relative attrezzature • Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione desiderata • Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e conservazione • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di prodotti alimentari (prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura, ...), effettuare – in contesto reale o simulato – le operazioni di allestimento del banco e preparazione dei prodotti per la vendita (taglio, pesatura, confezionamento, preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo, ...), garantendo le condizioni di igiene alimentare.
Soglia minima di prestazione	Per almeno tre tipologie di prodotti esecuzione di almeno tre attività di allestimento del banco e preparazione dei prodotti per la vendita, applicando motivatamente le corrette modalità di garanzia dell'igiene alimentare.
<p>Denominazione dell'Unità di Competenza</p> <p>3) Allestire e gestire il banco – macelleria e prodotti ittici</p>	
Risultato atteso	Saper effettuare l'allestimento del banco macelleria e prodotti ittici rispettando modelli espositivi e layout di presentazione stabiliti
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti carnei ed ittici • Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.) • Tecniche e strumenti di lavorazione del prodotto carneo (bovino, suino, ovino, equino, caprino, selvaggina) • Pulizia dei pesci: sfilettatura, sventramento, desquamazione, sezionamento. Preparazioni per cucina • Pulizia e gestione dei prodotti decongelati • Metodi di conservazione dei prodotti • Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura • Tecniche di preparazione, porzionatura e confezionamento di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo • Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display • Tecniche di vendita • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti • Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti • Elementi di customer care • Tecniche di problem solving • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale

Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Rifornire il banco alimentare e gli scaffali sulla base delle esigenze di vendita, nel rispetto delle norme di igiene, conservazione, salute e sicurezza • Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace pre-sentazione alla clientela • Applicare le procedure previste per la preparazione ed il confezionamento dei prodotti alimentari per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura), sulla base delle richieste del cliente e nel rispetto delle norme di igiene • Offrire assaggi di prodotti a fini di loro promozione • Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione desiderata • Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e conservazione • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento • Curare la preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità), utilizzando le relative attrezzature
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di prodotti alimentari carnei e ittici effettuare – in contesto reale o simulato – le operazioni di allestimento del banco e preparazione dei prodotti per la vendita (taglio, pesatura, confezionamento, preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo, ...), garantendo le condizioni di igiene alimentare.
Soglia minima di prestazione	Per almeno tre tipologie di prodotti alimentari carnei e ittici esecuzione di almeno tre attività di allestimento del banco e preparazione dei prodotti per la vendita, applicando motivatamente le corrette modalità di garanzia dell'igiene alimentare.
Denominazione dell'Unità di Competenza 4) Condurre il sistema di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza del luogo di lavoro	
Risultato atteso	Operare nel rispetto delle norme sull'igiene, pulizia e sicurezza sui luoghi di lavoro osservando i protocolli e le procedure stabilite.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Principi di igiene e cura della persona • Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti • Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti, applicando le adeguate procedure di trattamento, manipolazione e conservazione degli alimenti • Curare la propria igiene personale • Lavare e sanificare l'area di lavoro, applicando sistemi e metodi di pulizia coerenti con le merceologie trattate • Applicare le norme in materia di smaltimento rifiuti • Monitorare la realizzazione delle eventuali operazioni di disinfestazione e derattizzazione • Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati per il servizio • Riordinare gli ambienti di lavoro durante l'esecuzione ed al termine del servizio

Indicatori di valutazione	Con riferimento all'intero processo di vendita di prodotti alimentari (dalla ricezione dei prodotti alla conclusione della vendita), rappresentare motivatamente o eseguire le operazioni riguardanti il sistema di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza del luogo di lavoro.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due attività del processo di vendita di prodotti alimentari (ricezione prodotti, allestimento banco, vendita, pulizia banchi, etc.) motivata e rappresentazione o esecuzione delle relative operazioni di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza sul luogo di lavoro.
Denominazione dell'Unità di Competenza 5) Assistere il cliente nelle operazioni di vendita di prodotti alimentari	
Risultato atteso	Assistere il cliente durante le operazioni di vendita supportandolo nella fase di acquisto e successivamente in caso di necessità
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente • Tecniche di vendita assistita ed attiva • Tipologie di finanziamento e modalità di accesso • Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza • Tecniche di problem solving • Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullo e rimborsi • Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto • Elementi di rilevazione della customer care; customer relationship management e customer satisfaction • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Ascoltare in modo efficace le richieste dei clienti, ed interpretarle individuando e proponendo soluzioni di acquisto • Informare il cliente sulle caratteristiche dei prodotti alimentari • Promuovere la vendita dei prodotti, anche attraverso campagne ed iniziative specifiche • Monitorare i comportamenti di acquisto ed informare il responsabile di reparto/punto vendita • Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte • Controllare periodicamente la coerenza dell'allestimento del bancone, degli spazi espositivi e degli scaffali con le esigenze ed i comportamenti dei clienti • Gestire i reclami, nel rispetto della persona e dell'iter stabilito dall'azienda
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di prodotti e di clienti effettuare in contesto simulato operazioni di vendita attraverso role playing, con riferimento ad erogazione delle informazioni sulle caratteristiche dei prodotti, assistenza alla scelta e conclusione della vendita, adottando stili di comunicazione coerenti con le caratteristiche dei clienti.
Soglia minima di prestazione	Per almeno tre tipologie di situazioni date (vendita di prodotti diversi e tipologie di clienti con caratteristiche differenti), di cui almeno una relativa ad un caso di reclamo, simulazione dell'attività di assistenza al cliente e rappresentazione delle scelte di modalità di comunicazione e assistenza compiute.
Denominazione dell'Unità di Competenza 6) Gestire le operazioni di incasso	
Risultato atteso	Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione in relazione alla differenti tipologie di pagamento e dispositivi utilizzabili
EQF	3

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie e metodi di pagamento: contante, carte di debito e di credito, ticket restaurant, buoni sconto • Sistemi di fidelizzazione e loro gestione contabile • Funzionamento di registratore di cassa, lettori ottici, dispositivi per il pagamento digitale • Operazioni di cassa: apertura, chiusura, storni, resi, annullo, resto • Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio • Sistemi di prezzatura dei prodotti e verifica di prezzo • Elementi di normativa fiscale e tributaria • Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullo e rimborsi • Procedure di emissione bolle di accompagnamento e fatture • Procedure di attivazione e gestione di pratiche di finanziamento • Procedure di gestione di resi ed anomalie, sostituzioni prodotto ed emissione di buoni, reimmissione merci nel punto vendita o loro smaltimento • Tecniche di calcolo veloce • Tecniche per il controllo delle procedure di pagamento in contanti e tramite dispositivi digitali • Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto • Elementi di customer care • Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere e rimuovere gli elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti • Effettuare correttamente le operazioni di cassa, utilizzando i dispositivi analogici e digitali, con riferimento ai diversi mezzi di pagamento • Abilitare il cliente al pagamento mediante dispositivi digitali • Applicare tecniche di controllo del pagamento in contanti • Emettere bolle di consegna e fatture o acquisire i dati per la loro emissione • Eseguire le procedure di rateizzazione e finanziamento del credito al consumo • Rendicontare le operazioni di entrata e uscita giornaliera • Controllare la presenza di eventuali anomalie della merce in uscita e/o problematiche di prezzo • Eseguire le procedure di fidelizzazione del cliente • Gestire i reclami, nel rispetto delle norme applicabili • Gestire il reso merce nei confronti del cliente e del punto vendita • Comprendere le richieste di clienti non italiani e gestire le relative relazioni di servizio
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di mezzi e tecnologie di pagamento effettuare in contesto simulato le operazioni di incasso, garantendo la corretta esecuzione delle procedure richieste.
Soglia minima di prestazione	Con riferimento ad almeno due tipologie di mezzi e tecnologie di pagamento, sulla base del set dato, realizzazione simulata delle relative operazioni di incasso.