

Denominazione del profilo professionale ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI Determinazione Dirigenziale N. 75/DPG009 (15-04-2019)	
Descrizione del profilo professionale	L'Addetto/a vendita di prodotti non 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.12.01.09 (ADA.18.209.680) - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita ADA.12.01.11 (ADA.18.210.676) - Vendita diretta di prodotti non 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	47.19 Commercio al dettaglio in altri esercizi non specializzati 47.4 Commercio al dettaglio di apparecchiature informatiche e per le telecomunicazioni (ICT) in esercizi specializzati 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati 47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati 47.82 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti tessili, abbigliamento e calzature 47.89 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Gestire la merce in entrata nel punto vendita 2) Allestire e curare l'esposizione e degli spazi espositivi del punto vendita 3) Assistere il cliente nelle operazioni di vendita e post vendita di prodotti e servizi 4) Gestire le operazioni di incasso
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Gestire la merce in entrata nel punto vendita	
Risultato atteso	Gestire o collaborare alla ricezione 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	• Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro compilazione • Tecniche di ricondizionamento merce: spaccettamento, etichettatura, confezionamento, packaging, preparazione merce per l'esposizione • Normativa sulla sicurezza dei prodotti alimentari nel trasporto e nello stoccaggio • Tecniche di picking e logistica interna • 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 • Mezzi e tecniche di scarico delle merci in arrivo

	• Classificazione, etichettatura, imballaggio delle merci
Abilità	• Effettuare o supportare lo scarico dei prodotti alimentari in arrivo • 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 • 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 • Monitorare, attraverso operazione di inventariato, la merce presente all'interno del punto vendita, segnalando eventuali esigenze di approvvigionamento • Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, le operazioni di gestione fisica ed informativa del magazzino del punto vendita
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza 2) Allestire e curare l'esposizione e degli spazi espositivi del punto vendita	
Risultato atteso	Effettuare l'allestimento degli spazi espositivi osservando le disposizioni date e sapendo indicare ai clienti la giusta locazione dei prodotti.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti • Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita • Elementi di Visual Merchandising • Tipologie dei layout espositivi • Elementi di illuminotecnica • Tecniche di pezzatura della merce • Tecniche di esposizione della merce e dei prodotti • Tecniche di vendita • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti • Operazioni monitoraggio e riassortimento della merce in esposizione • 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	• Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Disporre la merce su scaffali, espositori, spazi interni come da indicazione del responsabile del punto vendita/reparto • Curare allestimento e disallestimento di vetrine su indicazione del responsabile • 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 salvaguardia degli stessi • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento • Curare il mantenimento delle condizioni di igiene, pulizia e riordino del punto vendita
Indicatori di valutazione	

Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza 3) Assistere il cliente nelle operazioni di vendita e post vendita di prodotti e servizi	
Risultato atteso	Assistere il cliente durante le operazioni di vendita e post vendita supportandolo nella fase di acquisto e successivamente in caso di necessità.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi identificativi dei prodotti: classe di appartenenza, modalità d'uso, aspetti tipici • 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	• Promuovere la vendita dei prodotti, anche attraverso campagne ed iniziative specifiche • Avviare e condurre, ove del caso, una trattativa commerciale ad personam, attraverso formulazione di preventivi, ordini speciali, finanziamenti, modalità di consegna • 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 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 • Gestire difetti di non conformità dei prodotti e le pratiche connesse all'esercizio dei diritti disciplinati dalla garanzia • Informare il cliente sulle caratteristiche tecniche, di costo, garanzia, servizio ed assistenza post vendita dei prodotti, anche attraverso accesso ad informazioni on line • Ascoltare in modo efficace le richieste dei clienti, ed interpretarle individuando e proponendo soluzioni di acquisto
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza 4) 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	• 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	• 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	
Soglia minima di prestazione	