

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO**  
**QUALIFICAZIONE DI GESTORE DEL PUNTO VENDITA AL DETTAGLIO**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 79/DPG009 (01-06-2020)**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

<b>Unità di Competenza</b>	<b>Unità di Risultati di Apprendimento</b>
---	Inquadramento della professione
---	Espressioni tipiche dell'attività in lingua inglese
---	Informatica applicata alla gestione del punto vendita
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Gestire gli aspetti commerciali del punto vendita al dettaglio	Gestire gli aspetti commerciali del punto vendita
Gestire l'approvvigionamento del punto vendita al dettaglio	Gestire il processo di approvvigionamento
	Gestire il ricevimento della merce nel punto vendita
Organizzare e coordinare il personale del punto vendita	Organizzare e coordinare il personale
Organizzare l'allestimento degli spazi di vendita e curare l'esposizione delle merci	Tecniche di visual merchandising
	Organizzare l'allestimento degli spazi
Gestire gli aspetti amministrativi e contabili del punto vendita	Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione
	Gestire gli aspetti amministrativi
Curare le relazioni con i clienti in tutte le fasi di vendita	Curare le relazioni con i clienti

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 4**

**3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO**

- Qualifica professionale di Operatore ai servizi di vendita o qualifica di Tecnico commerciale delle vendite, rilasciata in esito a percorsi leFP o diploma di istruzione secondaria superiore
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro</li> <li>• I contratti nazionali e collettivi</li> <li>• Il contratto a tempo determinato e indeterminato</li> <li>• Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi</li> <li>• Gli sbocchi professionali</li> <li>• Principi etici fondamentali</li> </ul>	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing strategico</li> <li>• Principi di marketing operativo</li> <li>• Tecniche di gestione commerciale</li> <li>• Principi e tecniche di vendita e promozionali</li> <li>• Principi e tecniche di pricing</li> <li>• Tecniche di definizione del budget e di controllo di gestione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire la politica di vendita, sulla base delle caratteristiche del contesto di riferimento</li> <li>• Definire il prezzo di vendita dei prodotti</li> <li>• Organizzare campagne promozionali di vendita selezionando i</li> </ul>	Gestire gli aspetti commerciali del punto vendita	35	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>prodotti, il periodo e le modalità di gestione delle iniziative, coerentemente con le strategie e gli obiettivi di vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire il budget e valutare l'andamento dell'attività interpretando i risultati di vendita e di gestione del punto vendita</li> <li>• Quantificare i margini commerciali e di ricarico per reparti, famiglie merceologiche, referenze, ecc</li> </ul>				
3	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi e tecniche di organizzazione e gestione del punto vendita</li> <li>• Elementi di merceologia</li> <li>• Canali di approvvigionamento: fornitori all'ingrosso, agenti e rappresentanti di commercio, produttori, acquisti on line</li> <li>• Contrattualistica del processo di acquisto commerciale</li> <li>• Tecniche di negoziazione commerciale</li> <li>• Tecniche di gestione degli assortimenti</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare il fabbisogno quantitativo e qualitativo delle merci</li> <li>• Pianificare gli acquisti e le consegne</li> <li>• Valutare le opportunità di approvvigionamento e le proposte di fornitura applicando criteri di analisi e confronto al fine di ottenere le migliori condizioni di acquisto</li> <li>• Selezionare le offerte bilanciando le condizioni offerte dai fornitori con le proprie esigenze (prezzi, specifiche di prodotto, tempi di consegna, condizioni finanziarie, oneri di trasporto etc.)</li> <li>• Stabilire la composizione dell'assortimento secondo criteri di ampiezza, profondità e varietà in funzione delle esigenze dei consumatori, della tipologia di punto vendita e dello spazio disponibile</li> </ul>	Gestire il processo di approvvigionamento	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificazione, etichettatura, imballaggio delle merci</li> <li>• Le procedure di magazzino: ricezione e stoccaggio delle merci, codifica degli articoli, imballaggi ed etichettature, spedizioni, gestione resi, tracciabilità dei prodotti</li> <li>• Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro</li> </ul>	Gestire il ricevimento della merce nel punto vendita	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti

	<p>compilazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (barcode, placche antitaccheggio, part number, serial number, ecc..) dei prodotti</li> <li>• Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP)</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisionare o svolgere direttamente le operazioni di ricevimento, controllo e stoccaggio merci nel rispetto delle norme procedurali, di qualità e di sicurezza specifiche di settore</li> <li>• Etichettare i prodotti sulla base delle loro caratteristiche, del prezzo di vendita, dei criteri di sicurezza e delle norme applicabili</li> </ul>				<p>formali, non formali ed informali - Credito con valore a priori in caso di possesso della qualifica di Addetto alle vendite di prodotti non alimentari rilasciata dalla Regione Abruzzo (DD n. 189/DPG009 (27-09-2019)</p>
5	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi e tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>• Tecniche di planning delle attività e dei turni di lavoro</li> <li>• Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione</li> <li>• Tecniche di empowerment</li> <li>• Tecniche di leadership</li> <li>• Tecniche di comunicazione per la gestione delle risorse umane</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare il fabbisogno di personale e definire attività, carichi e turni di lavoro per garantire una efficace ed efficiente erogazione dei servizi di vendita, anche in caso di criticità e picchi di lavoro</li> <li>• Trasferire al personale contenuti professionali e procedurali per l'erogazione dei servizi attraverso azioni di affiancamento e formazione</li> <li>• Supervisionare e coordinare gli addetti alla vendita verificando il rispetto delle regole di comportamento con la clientela e le direttive aziendali</li> <li>• Applicare tecniche relazionali per incrementare la motivazione dello staff e la qualità del servizio erogato</li> </ul>	Organizzare e coordinare il personale	25	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita</li> <li>• Elementi di Visual Merchandising</li> </ul>	Tecniche di visual merchandising	15	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali - Credito con valore a priori in caso di possesso della qualifica di Addetto alle vendite di prodotti non alimentari rilasciata dalla Regione Abruzzo (DD n. 189/DPG009 (27-09-2019)</p>
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti</li> <li>• Tipologie dei layout espositivi</li> <li>• Elementi di illuminotecnica</li> <li>• Tecniche di esposizione della merce e dei prodotti</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare la disposizione più funzionale degli spazi di vendita (layout per aree merceologiche o altri criteri), in modo da facilitare l'orientamento dei clienti e la selezione dei prodotti offerti</li> <li>• Individuare criteri di organizzazione del display funzionali alla migliore visualizzazione dei prodotti ed ottimizzazione del facing negli scaffali</li> <li>• Definire le esigenze di illuminazione del punto vendita</li> </ul>	Organizzare l'allestimento degli spazi	25	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisionare l'esecuzione o svolgere direttamente le operazioni di allestimento e di esposizione della merce secondo i criteri definiti</li> <li>• Applicare tecniche di allestimento per la creazione di aree temporanee per sostenere le iniziative promozionali</li> <li>• Applicare tecniche di allestimento per la preparazione di vetrine interne ed esterne, corner o aree espositive, scegliendo materiali ed accessori</li> </ul>				
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie e metodi di pagamento: contante, carte di debito e di credito, ticket restaurant, buoni sconto</li> <li>• Sistemi di fidelizzazione e loro gestione contabile</li> <li>• Funzionamento di registratore di cassa, lettori ottici, dispositivi per il pagamento digitale</li> <li>• Operazioni di cassa: apertura, chiusura, storni, resi, annullo, resto</li> <li>• Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio</li> <li>• Sistemi di prezzatura dei prodotti e verifica di prezzo</li> <li>• Elementi di normativa fiscale e tributaria</li> <li>• Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullo e rimborsi</li> <li>• Procedure di emissione bolle di accompagnamento e fatture</li> <li>• Procedure di attivazione e gestione di pratiche di finanziamento</li> <li>• Procedure di gestione di resi ed anomalie, sostituzioni prodotto ed emissione di buoni, reimmissione merci nel punto vendita o loro smaltimento</li> <li>• Tecniche di calcolo veloce</li> <li>• Tecniche per il controllo delle procedure di pagamento in contanti e tramite dispositivi digitali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgere direttamente o supervisionare le operazioni di cassa e le relative registrazioni secondo le procedure definite ed i mezzi di pagamento cartacei ed elettronici</li> <li>• Riconoscere e rimuovere gli elementi identificativi e di sicurezza</li> </ul>	Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione	15	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali - Credito con valore a priori in caso di possesso della qualifica di Addetto alle vendite di prodotti non alimentari rilasciata dalla Regione Abruzzo (DD n. 189/DPG009 (27-09-2019)</p>

	dei prodotti <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare correttamente le operazioni di cassa, utilizzando i dispositivi analogici e digitali, con riferimento ai diversi mezzi di pagamento</li> <li>• Abilitare il cliente al pagamento mediante dispositivi digitali</li> <li>• Applicare tecniche di controllo del pagamento in contanti</li> <li>• Emettere bolle di consegna e fatture o acquisire i dati per la loro emissione</li> <li>• Eseguire le procedure di rateizzazione e finanziamento del credito al consumo</li> <li>• Rendicontare le operazioni di entrata e uscita giornaliera</li> <li>• Controllare la presenza di eventuali anomalie della merce in uscita e/o problematiche di prezzo</li> </ul>				
9	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi e tecniche di gestione amministrativa e contabile di un esercizio commerciale</li> <li>• Principali adempimenti amministrativi, contabili e fiscali di un esercizio commerciale</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le regole amministrative finalizzate alla buona gestione della contabilità e del conto economico del punto di vendita</li> </ul>	Gestire gli aspetti amministrativi	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
10	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi e tecniche per la realizzazione di indagini sulle abitudini di acquisto e consumo dei clienti</li> <li>• Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction</li> <li>• Strategie e strumenti di fidelizzazione del cliente</li> <li>• La qualità del servizio nelle imprese commerciali</li> <li>• Tecniche di ascolto attivo</li> <li>• Psicologia e Tecniche di comunicazione efficace nella gestione del cliente</li> <li>• Normativa in materia di tutela dei consumatori</li> <li>• Normativa sul trattamento e conservazione dei dati personali</li> </ul>	Curare le relazioni con i clienti	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisionare o gestire direttamente le operazioni di assistenza e vendita al cliente</li> <li>• Gestire la presa in carico dei reclami e la loro risoluzione nel rispetto delle procedure e delle tempistiche previste</li> <li>• Rilevare il livello di soddisfazione del cliente, utilizzando le procedure previste</li> <li>• Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction, in azioni di miglioramento dei servizi erogati</li> <li>• Individuare azioni di fidelizzazione della clientela</li> </ul>				
11	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività</li> </ul>	Espressioni tipiche dell'attività in lingua inglese	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali - Credito con valore a priori in caso di possesso della qualifica di Addetto alle vendite di prodotti non alimentari rilasciata dalla Regione Abruzzo (DD n. 189/DPG009 (27-09-2019)
12	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatica applicata alla gestione del punto vendita</li> </ul>	Informatica applicata alla gestione del punto vendita	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito di frequenza da apprendimenti formali, non formali ed informali



13	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro</li> <li>• Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale</li> <li>• Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro</li> <li>• Applicare procedure di sicurezza</li> <li>• Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale</li> </ul>	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>288</b>	<b>4</b>	

#### Nota di propedeuticità

Le Unità di Risultato di apprendimento n. 1 e 2 vanno realizzate ad inizio corso. Le restanti unità possono essere realizzate, anche in alternanza fra loro, sulla base delle scelte progettuali dell'organismo di formazione

#### 5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 120 ore

Durata massima tirocinio: 180 ore

#### 6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 20% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare

#### 7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva

## **8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

## **9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Credito di ammissione: riconoscibile attraverso valutazione degli apprendimenti formali, non formali e informali dei richiedenti svolta da operatore abilitato, in applicazione della procedura regionale, con riferimento a risultati di apprendimento EQF 4
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

## **10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento

STANDARD MINIMO DI ATTREZZATURE: Laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

## **11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo

## **12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13