

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO**  
**QUALIFICAZIONE DI ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI NON ALIMENTARI**

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 189/DPG009 (27-09-2019)

**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                         |
| ---   | Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro                |
| Gestire la merce in entrata nel punto vendita   | Ricevere la merce nel punto vendita                     |
| Allestire e curare l'esposizione e degli spazi espositivi del punto vendita           | Tecniche di visual merchandising                        |
|   | Tecniche di vendita                                     |
|   | Curare l'allestimento degli spazi espositivi            |
| Assistere il cliente nelle operazioni di vendita e post vendita di prodotti e servizi | Curare l'assistenza del cliente                         |
|   | Espressioni tipiche dell'attività in lingua inglese     |
| Gestire le operazioni di incasso  | Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione |

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3**

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

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione - Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale

- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 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>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> <li>• Elementi di legislazione del lavoro</li> </ul>  | Inquadramento della professione     | 10            | 0             | Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza   |
| 2  | <p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificazione, etichettatura, imballaggio dei prodotti alimentari</li> <li>• Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro compilazione</li> <li>• Tecniche di ricondizionamento merce: spaccettamento, etichettatura, confezionamento, packaging, preparazione merce per l'esposizione</li> <li>• Normativa sulla sicurezza dei prodotti alimentari nel trasporto e nello stoccaggio.</li> <li>• Tecniche di picking e logistica interna</li> <li>• Elementi di gestione delle scorte</li> <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>• Tecniche Inventariali</li> <li>• Mezzi e tecniche di scarico delle merci in arrivo</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare o supportare lo scarico dei prodotti alimentari in arrivo</li> <li>• 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</li> </ul> | Ricevere la merce nel punto vendita | 25            | 0             | Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali |

|   |  |  |    |   |   |
|---|--|--|----|---|---|
|   | <p>ed arrivo, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificare i prodotti in arrivo applicando i criteri del punto vendita/reparto</li> <li>• Effettuare operazioni di ricondizionamento della merce sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile del punto vendita/reparto</li> <li>• Monitorare, attraverso operazione di inventariato, la merce presente all'interno del punto vendita, segnalando eventuali esigenze di approvvigionamento</li> <li>• Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, le operazioni di gestione fisica ed informativa del magazzino del punto vendita</li> </ul> |  |    |   |   |
| 3 | <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 | 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>• Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla comunicazione dei prodotti</li> <li>• Tecniche di vendita</li> </ul>  | Tecniche di vendita                          | 15 | 0 | Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali |
| 5 | <p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie dei layout espositivi</li> <li>• Elementi di illuminotecnica</li> <li>• Tecniche di pezzatura della merce</li> </ul>   | Curare l'allestimento degli spazi espositivi | 30 | 0 | Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della  |

|   |  |           |          |  |
|---|--|-----------|----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di esposizione della merce e dei prodotti</li> <li>• Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti</li> <li>• Operazioni monitoraggio e riassortimento della merce in esposizione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita</li> <li>• Disporre la merce su scaffali, espositori, spazi interni come da indicazione del responsabile del punto vendita/reparto</li> <li>• Curare allestimento e disallestimento di vetrine su indicazione del responsabile</li> <li>• Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione desiderata</li> <li>• Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e salvaguardia degli stessi</li> <li>• Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento</li> <li>• Curare il mantenimento delle condizioni di igiene, pulizia e riordino del punto vendita</li> </ul> |  |           |          | <p>valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>  |
| <p>6 <b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi identificativi dei prodotti: classe di appartenenza, modalità d'uso, aspetti tipici</li> <li>• Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente</li> <li>• Tecniche di vendita assistita ed attiva</li> <li>• Tipologie di finanziamento e modalità di accesso</li> <li>• Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza</li> <li>• Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullamento e rimborsi</li> <li>• Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto</li> <li>• Elementi di rilevazione della customer care; customer relationship management e customer satisfaction</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p>  | <p>Curare l'assistenza del cliente</p> | <p>20</p> | <p>0</p> | <p>Amnesso 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>• Promuovere la vendita dei prodotti, anche attraverso campagne ed iniziative specifiche</li> <li>• Avviare e condurre, ove del caso, una trattativa commerciale ad personam, attraverso formulazione di preventivi, ordini speciali, finanziamenti, modalità di consegna</li> <li>• Monitorare i comportamenti di acquisto ed informare il responsabile di re-parto/punto vendita</li> <li>• Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte</li> <li>• Controllare periodicamente la coerenza dell'allestimento degli spazi espositivi e degli scaffali con le esigenze ed i comportamenti dei clienti</li> <li>• Gestire i reclami, nel rispetto della persona e dell'iter stabilito dall'azienda</li> <li>• Gestire difetti di non conformità dei prodotti e le pratiche connesse all'esercizio dei diritti disciplinati dalla garanzia</li> <li>• Informare il cliente sulle caratteristiche tecniche, di costo, garanzia, servizio ed assistenza post vendita dei prodotti, anche attraverso accesso ad informazioni on line</li> <li>• Ascoltare in modo efficace le richieste dei clienti, ed interpretarle individuando e proponendo soluzioni di acquisto</li> </ul> |   |    |   |   |
| 7 | <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 | Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali |
| 8 | <b>Conoscenze</b> <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> </ul>  | Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione | 25 | 0 | Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti                                   |

- 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

#### **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

formali, non formali ed informali

|  |   |  |            |          |   |
|--|---|--|------------|----------|---|
|  | relative relazioni di servizio  |  |            |          |   |
| 9  | <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> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di sicurezza</li> <li>• Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale</li> </ul> | Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro | 8          | 4        | Amnesso 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>168</b> | <b>4</b> |   |

#### Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento “Espressioni tipiche dell'attività in lingua inglese” e “Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro”, possono essere svolte, a scelta dell'OdF, in qualunque ordine didattico. Le restanti unità vanno svolte secondo l'ordine dato.

#### 5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 50 ore

Durata massima tirocinio: 70 ore

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

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% 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, utilizzando laboratori pratici con particolare riferimento alla unità di risultato di apprendimento “Curare l'allestimento degli spazi espositivi”

## **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: –

- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% 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.

## **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.