

OPERATORE DEL PUNTO VENDITA

DESCRIZIONE SINTETICA

L'**Operatore del punto vendita** è in grado di allestire e riordinare spazi espositivi, assistere il cliente nell'acquisto di prodotti e registrare le merci in uscita in coerenza con le logiche di servizio.

AREA PROFESSIONALE

Marketing e vendite

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema classificatorio ISCO	5220.1 Addetti alle vendite: commessi e cassieri di negozio 5220.2 Addetti alle vendite: grande distribuzione
Sistema classificatorio ISTAT	5.1.1.3 Addetti alla vendita all'ingrosso 5.1.2.1 Commessi ed assimilati 5.1.2.6 Cassieri di esercizi commerciali
Sistema informativo EXCELSIOR	3.02.01 Addetti alle vendite
Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro	511202 Addetto alle vendite all'ingrosso 511207 Addetto vendite all'ingrosso prodotti food 511208 Addetto vendite all'ingrosso prodotti non food 512102 Addetto al registratore di cassa 512103 Addetto alla applicazione dei prezzi 512105 Addetto vendita di prodotti ittici, caseari, gastronomici e pasticceria 512109 Cassiere di negozio 512116 Commesso di vendita 512124 Addetto vendita prodotti freschi 512125 Addetto vendite 512126 Addetto vendite prodotti food 512127 Addetto vendite prodotti non food 512129 Commesso
Repertorio delle professioni ISFOL	<ul style="list-style-type: none">• Addetto alle vendite• Addetto alle casse
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi COOPFORM	Addetto alle vendite

La qualifica di **Operatore delle vendite** rilasciata a minorenni non prevede l'utilizzo di macchine per le quali è richiesto il possesso di patente.

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Stoccaggio e approntamento merci	<ul style="list-style-type: none"> * individuare gli spazi assegnati in area deposito * utilizzare attrezzature per lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita * adottare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli-prodotti in arrivo e quelli stoccati * riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti ✎ Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite ✎ Le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita
2. Allestimento e riordino merci	<ul style="list-style-type: none"> * applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti al banco * valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi * individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock * valutare funzionalità ed efficienza delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi-frigorifero, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Elementi di base per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali ✎ Tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita: carrelli, muletti, ecc ✎ Tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc.
3. Vendita e assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> * comprendere ed interpretare le esigenze del cliente * selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto * adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente * rilevare il grado di soddisfazione del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc. ✎ Principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie
4. Registrazione vendite	<ul style="list-style-type: none"> * utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa * individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi * applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento * valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi 	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc. ✎ Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti alimentari e non ✎ Tecniche di vendita assistita ed attiva ✎ Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture di vendita ✎ Normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77)

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. Stoccaggio e approntamento merci	Le operazioni di ricevimento, stoccaggio, preparazione delle merci, nel rispetto delle normative antfortunistiche	<ul style="list-style-type: none"> ☞ ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito ☞ inventariato delle scorte ☞ preparazione delle merci 	Merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita	Prova pratica in situazione
2. Allestimento e riordino merci	Le operazioni di allestimento e riordino delle merci	<ul style="list-style-type: none"> ☞ disposizione della merce sugli scaffali e dei prodotti a banco ☞ verifica e controllo delle merci esposte: scadenze, parti identificative, ecc. 	Merce esposta secondo i criteri espositivi definiti	
3. Vendita e assistenza clienti	La relazione con il cliente	<ul style="list-style-type: none"> ☞ erogazione informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc.) ☞ promozione dei prodotti ☞ assistenza al cliente nell'evasione dei reclami 	Qualità del servizio: soddisfazione del cliente, prodotti venduti	
4. Registrazione vendite	Le operazioni di registrazione delle vendite	<ul style="list-style-type: none"> ☞ registrazione delle merci in uscita ☞ riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc. ☞ invio di valori alla cassa centrale 	Vendite registrate e pagamenti riscossi	

OPERATORE DEL PUNTO VENDITA

STANDARD relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di "OPERATORE DEL PUNTO VENDITA"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere considerata "di accesso all'area professionale". Gli obiettivi formativi, costituiti dagli standard professionali, sono conseguibili da persone (sia giovani che adulte) non in possesso di conoscenze-capacità pregresse a cui questi corsi sono specificamente rivolti.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

Può registrarsi il caso di persone, occupate o disoccupate, comunque già in possesso di competenze riferibili a una o più unità di competenze di questa qualifica e che intendono conseguire la qualifica. In questo caso, il sistema di offerta può prevedere corsi finalizzati allo sviluppo delle competenze riferibili a specifiche "unità di competenze".

La qualifica può essere conseguita attraverso:

- **Corsi di 1800 ore, articolati in 2 cicli della durata di 900 ore ciascuno**

Si tratta di corsi finalizzati allo sviluppo di competenze generali e professionali di adolescenti che devono assolvere il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione.

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 25 al 35% del monte ore complessivo.

- **Corsi di 600 ore**

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani che hanno assolto il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, non occupati.

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 30 al 40% del monte ore complessivo.

- **Corsi di 600 ore**

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di adulti disoccupati.

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 30 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 400 ore.

NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale e in particolare al "Complemento di Programmazione" e relative modifiche.