

TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA

DESCRIZIONE SINTETICA

Il **Tecnico della gestione del punto vendita** è in grado di dirigere, coordinare e gestire un reparto/settore/punto vendita coerentemente con le politiche commerciali definite, secondo obiettivi di vendita da raggiungere e servizi da erogare e garantire al consumatore.

AREA PROFESSIONALE

Marketing e vendite

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
Sistema classificatorio ISCO	3419.4 Tecnici e responsabili della distribuzione commerciale
Sistema classificatorio ISTAT	5.1.2.2. Esercenti delle vendite al minuto 3.3.3.4 Tecnici delle vendite e della distribuzione
Sistema informativo EXCELSIOR	1.05.05 Specialisti e tecnici della gestione commerciale
Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro	512214 Esercente di negozio 333411 Capo area food 333412 Capo area non food 333413 Capo area prodotti 333414 Caporeparto prodotti freschi 333415 Capo settore prodotti freschi 333416 Capo settore vendite food 333417 Capo settore vendite freschi 333418 Capo settore vendite non food
Repertorio delle professioni ISFOL	<ul style="list-style-type: none">• Caporeparto• Esercente
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi COOPFORM	Capo reparto Capo negozio

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (essere in grado di)	CONOSCENZE (conoscere)
1. Gestione commerciale reparto / settore / punto vendita	<ul style="list-style-type: none"> * stabilire la composizione dell'assortimento secondo criteri di ampiezza, profondità e marche sulla base delle politiche di acquisto e degli obiettivi di vendita aziendali * valutare la funzionalità dell'organizzazione dello spazio distribuito per aree merceologiche ai fini di perseguire obiettivi di servizio e valorizzazione dell' immagine del reparto/settore/punto vendita * individuare criteri di organizzazione del display funzionali alla migliore visualizzazione dei prodotti ed ottimizzazione del facing * definire la programmazione delle campagne promozionali: scelta dei prodotti, del periodo e delle modalità di gestione, coerentemente con le strategie aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale ☞ Il ciclo delle merci ☞ Le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita ☞ La gestione dello spazio in punto vendita ☞ Organizzazione e gestione commerciale del reparto/settore/punto vendita
2. Amministrazione conto economico del reparto / settore / punto vendita	<ul style="list-style-type: none"> * applicare tecniche e procedure per il calcolo del prezzo di vendita, degli interessi e dei benefici finanziari, le ripartizioni percentuali del fatturato, calcolo e scorporo dell'IVA, ecc. * quantificare i margini commerciali e di ricarico per reparti, famiglie merceologiche, referenze, ecc. * leggere ed interpretare dati economici di vendita e di gestione del reparto/settore/punto vendita anche in relazione all'analisi della concorrenza * valutare l'opportunità di applicare riduzioni o aumenti dei prezzi standard, limitatamente al range consentito, sulla base degli andamenti delle vendite, giacenze, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Composizione dell'assortimento ☞ Tecniche della comunicazione interpersonale e della gestione dei gruppi di lavoro ☞ Organizzazione del lavoro ☞ Informatica di base ed applicata ai concetti di statistica ☞ Lingua straniera scritta e parlata: sintassi, grammatica, terminologia tecnica, etc.
3. Gestione risorse umane del reparto / settore / punto vendita	<ul style="list-style-type: none"> * determinare organico e turni di lavoro del personale di reparto/punto vendita per un efficace presidio dei flussi di vendita e relativa erogazione dei servizi * valutare caratteristiche, qualità e competenze del personale di reparto/settore/punto vendita * individuare le leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale di reparto/settore/punto vendita * trasferire contenuti professionali al personale del reparto/punto vendita attraverso azioni di affiancamento, formazione, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Principi di pianificazione e gestione delle promozioni ☞ Normative in tema di contrattualistica del commercio ☞ Tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzature in uso nel reparto/settore/punto vendita ☞ Elementi identificativi dei prodotti
4. Servizio e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> * utilizzare strumenti e tecnologie dell'informazione avanzate per la realizzazione di indagini mirate sui comportamenti di consumo e bisogni delle persone * interpretare le informazioni relative ai consumatori al fine di individuare schemi di comportamento d'acquisto individuali, per segmenti di popolazione * individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di nuovi servizi e prodotti dentro e fuori il reparto/settore/punto vendita * tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Gestione amministrativa e contabile del punto vendita ☞ Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti alimentari e non ☞ Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture di vendita ☞ Normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. Gestione commerciale reparto/settore/punto vendita	Le operazioni di gestione commerciale del reparto/settore/punto vendita	<ul style="list-style-type: none"> ✎ elaborazione del piano di approvvigionamento ✎ costruzione del layout merceologico ✎ realizzazione degli spazi espositivi ✎ realizzazione del piano promozionale 	Reparto/settore/punto vendita organizzato secondo criteri di funzionalità, servizio, economicità	Prova pratica in situazione
2. Amministrazione conto economico del reparto/settore/punto vendita	Le operazioni di amministrazione del conto-economico	<ul style="list-style-type: none"> ✎ costruzione delle scale prezzi sulla base delle indicazioni aziendali ✎ elaborazioni dei dati di vendita: margine utile, produttività, perdite inventariali, ecc. ✎ analisi della concorrenza 	Conto-economico gestito e amministrato secondo gli obiettivi di budget definiti	
3. Gestione risorse umane del reparto/settore/punto vendita	Le operazioni di gestione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> ✎ organizzazione del lavoro ✎ coordinamento del personale di reparto/punto vendita ✎ predisposizione del programma di formazione base, specialistica e di aggiornamento per i collaboratori ✎ valutazione dei propri collaboratori 	Personale organizzato coerentemente con i fabbisogni di presidio del reparto/punto vendita	
4. Servizio e customer satisfaction	Le operazioni di presidio del servizio e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> ✎ controllo del grado di soddisfazione del cliente ✎ elaborazioni di dati ed informazioni circa i comportamenti del consumatore ✎ creazione della rete di relazioni locali con istituzioni, associazioni, scuole, ecc. ✎ realizzazione di eventi culturali, sociali, commerciali per il radicamento sul territorio 	Interventi volti alla fidelizzazione e soddisfazione del cliente proposti e realizzati	

TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA

STANDARD relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di "TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

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

La qualifica può essere conseguita attraverso:

- **Corsi di 500 ore**

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.

- **Corsi di 300 ore**

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani -adulti occupati.

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 20 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 200 ore.

- **Corsi di 300 ore**

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani -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 20 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 200 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.