



Corso di certificazione competenze
PROFILO RRPQ di riferimento
108 - Operatore alle vendite non alimentari
("commesso")

UNITÀ DI COMPETENZA OGGETTO DI CERTIFICAZIONE	
CODICE UC/ADA	DENOMINAZIONE
189-334	Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali
190-335	Cura del processo di vendita al Cliente
LIVELLO. EQF	3
DURATA IN ORE	200 di cui 90 svolte in azienda
N. DESTINATARI	12 – Linea 1: giovani 18-29 anni d'età
SEDE ATTIVITÀ	NUORO - Zona Ind Prato Sardo - Via Bellisario, 61
CODICE DCT / PERCORSO	2021SS2A2052947- 1865

OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO:

Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita

Soddisfare le esigenze del Cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto

CONTENUTI FORMATIVI

UC 189	Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali	100 h.
ABILITÀ E CONOSCENZE	<ol style="list-style-type: none">1. Allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, rispettando lo spazio ad essa assegnato secondo le strategie di comunicazione, di marketing e di display operativo dell'azienda;2. Applicare tecniche di problem solving e decision making per la gestione autonoma degli spazi e degli strumenti espositivi;3. Curare il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e la normativa igienico-sanitaria;4. Curare l'immagine dell'azienda attraverso il controllo della pulizia generale dell'area vendita di competenza, recuperando e sistemando la merce abbandonata dai clienti fuori dagli spazi di appartenenza e ritirando le confezioni/prodotti invendibili;5. Mantenere l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti e lo smaltimento dei prodotti scaduti;6. Monitorare l'attività svolta nel reparto/punto vendita, controllando l'andamento delle vendite e la loro redditività, riconoscendo eventuali criticità (malfunzionamenti, guasti, imprevisti, errori di codice e/o di prezzo) e fornendo suggerimenti;7. Preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce;	

UC 190	Cura del processo di vendita al Cliente	100 h.
ABILITÀ E CONOSCENZE	<ol style="list-style-type: none">1. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse;2. Curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali;3. Effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale;4. Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni;5. Monitorare le esigenze e i costumi di acquisto dei clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto6. Rispettare le procedure per la prevenzione dei furti attuando le prime misure preventive di controllo e, in caso di necessità, contattando il responsabile di riferimento;	