



**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	<b>Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali</b>
190-335	<b>Cura del processo di vendita al Cliente</b>
LIVELLO EQF	3
DURATA IN ORE	<b>200 di cui 90 svolte in azienda</b>
N. DESTINATARI	<b>12 – Linea 1: giovani 18-29 anni d'età</b>
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

**ARTICOLAZIONE DELL'AZIONE FORMATIVA**

N.	Titolo dell'Unità Formativa	Durata totale (ore)	Di cui ore di teoria	Di cui ore di WBL	ADA/UC
1	TECNICHE DI COMUNICAZIONE PERSONALE, SOCIALE E BILANCIO DI COMPETENZE	20	20		
2	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL MAGAZZINO	35	15	20	334
3	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SPAZIO VENDITA	38	18	20	
4	SICUREZZA IN AMBITO DI LAVORO	17	12	5	
5	TECNICHE DI VENDITA COMUNICAZIONE COL CLIENTE	60	30	30	335
6	GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLA VENDITA	30	15	15	
Totale			110	90	
		200			

**CONTENUTI FORMATIVI**

<b>UD 1</b>	<b>Tecniche di comunicazione personale e bilancio competenze</b>	<b>20 h.</b>
CONTENUTI DELL' UNITÀ FORMATIVA	Codici di comportamento e tecniche di comunicazione Comunicare costruttivamente in ambienti diversi, tecniche di lavoro in gruppo Tecniche di negoziazione Analisi del proprio vissuto professionale e bilancio di competenze	
ABILITÀ E CONOSCENZE	1.Sviluppo di capacità di imparare e di lavorare sia in modalità collaborativa sia in maniera autonoma 2.La competenza personale, sociale e la capacità di imparare a imparare 3.Riflettere su sé stessi, gestire efficacemente il tempo e le informazioni, lavorare con gli altri in maniera costruttiva 4.Gestione del proprio apprendimento e della propria carriera. 5.Sviluppare la capacità di far fronte all'incertezza e alla complessità, di favorire il proprio benessere fisico ed emotivo 6.Tecniche di working group e gestione dei conflitti	

<b>ADA 334 UC 189</b>	<b>Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali</b>	<b>90 h.</b>
-----------------------	--	--------------

<b>UD 1</b>	<b>Organizzazione e gestione dello spazio vendita</b>	<b>18h.</b>
ABILITÀ	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 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; 4. 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; 5. Preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce.	
CONOSCENZE	1.Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione; 2. Informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc«- 3. Modalità di lettura ed interpretazione di istruzioni/indicazioni scritte/schede tecniche;	

<b>UD 2</b>	<b>Organizzazione e gestione del magazzino</b>	<b>15h.</b>
ABILITÀ	1. 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; 2. 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;	
CONOSCENZE	1 Modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci per favorire un corretto utilizzo nella fasi del processo di lavoro	

<b>UD 3</b>	<b>Sicurezza in ambito lavorativo</b>	<b>12h.</b>
ABILITÀ	1. La legislazione in materia di sicurezza: D.lgs 81/08 e l'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 - Concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione; Organizzazione della prevenzione aziendale; Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; Organi di vigilanza, controllo e assistenza; Rischi specifici di comparto, DPI, Organizzazione del lavoro, Segnaletica, Emergenze, le procedure di sicurezza, procedure esodo e incendi, incidenti e infortuni mancati. Tutti i rischi saranno riferiti ad attività dei macrosettori di riferimento.	
CONOSCENZE	1. Modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci per favorire un corretto utilizzo nelle fasi del processo di lavoro nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e la normativa igienico sanitaria	

<b>ADA 335 UC 190</b>	<b>Cura del processo di vendita al Cliente</b>	<b>90 h.</b>
---------------------------	--	--------------

<b>Ud 1</b>	<b>Tecniche di vendita e comunicazione con il cliente</b>	<b>30 h.</b>
ABILITÀ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse;</li> <li>2. Curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali;</li> <li>3. 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;</li> <li>4. 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 offerto</li> </ol>	
CONOSCENZE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti;</li> <li>2. Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;</li> <li>3. Strategie e obiettivi tecnologici, produttivi ed organizzativi dell'impresa e standard di qualità per rispondere al meglio alle esigenze e direttive dell'impresa;</li> <li>4. Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto;</li> <li>5. Tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto al fine di applicare modalità e criteri, anche esperienziali, per decodificare i bisogni dei clienti;</li> </ol>	

<b>Ud 2</b>	<b>Gestione amministrativa della vendita</b>	<b>15 h.</b>
ABILITÀ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale;</li> <li>2. 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</li> </ol>	
CONOSCENZE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento;</li> <li>2. Caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti;</li> <li>3. Elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale;</li> <li>4. Elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, etc)</li> </ol>	