***OPERATORE DEL PUNTO VENDITA***

***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** |
| NUP | 5.1.1.3.0 Addetti alla vendita all'ingrosso 5.1.2.1.0 Commessi ed assimilati 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali |
| Repertorio delle professioni ISFOL | Commercio e distribuzione - Addetto alle vendite - Addetto alle casse |

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** | individuare gli spazi assegnati in area deposito | * 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 * 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. * 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 * 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 (Dl n.155/77) |
| 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.) |
| **2. Allestimento e riordino merci** | 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. |
| **3. Vendita e assistenza clienti** | 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 |
| **4. Registrazione vendite** | 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 |

**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 antifortunistiche | 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 |
| 1. **Allestimento e riordino merci** | Le operazioni di allestimento e riordino delle merci | 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 |
| 1. **Vendita e assistenza clienti** | La relazione con il cliente | 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 |
| 1. **Registrazione vendite** | Le operazioni di registrazione delle vendite | 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 |