

Denominazione Corso	TECNICHE DI VENDITA E ALLESTIMENTO VETRINE
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Tipo Proposta (se Sezione 2)	-
Figura	17 - Operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali

Denominazione Corso	TECNICHE DI VENDITA E ALLESTIMENTO VETRINE
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Figura di Riferimento	17 - Operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
N.ro Ore Laboratorio	0
Tipologia Laboratorio	-
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>UC 417 - 60 ORE</p> <p>UF 1 - IL PROCESSO D'ACQUISTO (40 ORE) I FORNITORI Cercare tutti i fornitori esistenti Trovare nuovi fornitori Esaminare formalmente il migliore Valutare e confrontare il prezzo offerto Selezionare oggettivamente una o più proposte.</p> <p>IL PROCESSO D'ACQUISTO Fasi del processo d'acquisto: richiesta di offerta, analisi della RdA ed emissione ordine, gestione dell'ordine, solleciti ai fornitori, analisi e valutazione della qualità della fornitura, gestione del pagamento e contenzioso con il fornitore Documenti e strumenti di supporto alle fasi del processo</p> <p>UF 2 - CONTABILITÀ, STRUMENTI DI REGISTRAZIONE E MEZZI DI PAGAMENTO (20 ORE) Gli strumenti di pagamento elettronici Gli strumenti di vendita Procedure e modalità con cui lavorare in cassa; Verifiche e problematiche da affrontare Conoscenza delle diverse forme di pagamento Operazioni di apertura e di chiusura di cassa; modalità per il riconoscimento delle banconote vere/false.</p> <p>UC 420 - 70 ORE</p>

	<p>UF 3 - TECNICHE DI VENDITA E ASSISTENZA ALLA CLIENTELA - 50 ORE Psicologia della vendita e dei consumi Il modello di comportamento del consumatore I fattori che influenzano il comportamento del consumatore Tipi di comportamento decisionale d'acquisto Come creare il rapporto con il cliente Tecniche di vendita</p> <p>UF 4 - LA COMUNICAZIONE EFFICACE -20 ORE Tecniche per rafforzare la comunicazione: tecniche per parlare in pubblico l'impatto, l'ascolto attivo, la tecnica delle domande, il linguaggio positivo orientato alle soluzioni Tecniche di problem solving e decision making</p> <p>UC 419 - 70 ORE UF 5 - ALLESTIMENTO E RIFORNIMENTO DEGLI SCAFFALI E DELLE ISOLE PROMOZIONALI - 26 ORE Predisposizione dell'area di vendita L'utilizzo delle attrezzature di lavoro secondo le norme sulla Sicurezza: i carrelli e i muletti</p> <p>UF 6 - TECNICHE DI MARKETING STRATEGICO ED OPERATIVO - 44 ORE Principi di marketing strategico ed operativo Fondamenti di marketing per la vendita Tecniche di marketing per il punto vendita Il merchandising: Calcolare la redditività dello spazio espositivo; Il mix dell'assortimento; Il layout delle attrezzature; Il display merceologico; Il merchandising e la pubblicità.</p>
Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
Attestazione Finale	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)	<p>Fabbisogno espresso sia da piccoli negozi che catene di grande distribuzione. Le indagini sulla domanda di lavoro delle imprese indicano, per il breve periodo, un discreto incremento dell'occupazione per questa figura professionale anche determinato dall'alto turnover del settore. La maggior parte di richieste si ritiene proverrà dalle imprese di medie dimensioni e riguarderà prevalentemente manodopera anche priva di particolare specializzazione da formare sul campo e/o all'interno dell'azienda.</p>
Requisiti accesso	<p>Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto</p>

Figura di Riferimento:

Figura di Riferimento: 17 - Operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali

Denominazione AdA	Cura del processo di vendita al cliente
Descrizione della performance	Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto
Unità di competenza correlata	420
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse • curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali • effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale • fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto • monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto • 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
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento • caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti • elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale • elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc...) • normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro • regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone • strategie e obiettivi tecnologici, produttivi ed organizzativi dell'impresa e standard di qualità per rispondere al meglio alle esigenze e direttive dell'impresa • tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto • tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto al fine di applicare modalità e criteri, anche esperienziali, per decodificare i bisogni dei clienti
UC Primaria	Sì

Denominazione AdA	Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali
Descrizione della performance	Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali
Unità di competenza correlata	419
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • applicare tecniche di problem solving e decision making per la gestione autonoma degli spazi e degli strumenti espositivi • 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 quella igienico-sanitaria • 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 • 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 • preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce • supervisionare l'attività svolta nel reparto/punto vendita, controllando l'andamento delle vendite, monitorandone la redditività, riconoscendo eventuali criticità (malfunzionamenti, guasti, imprevisti, errori di codice e/o di prezzo) e fornendo suggerimenti utili al capo reparto/responsabile di negozio
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione • informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...) • marketing, tecniche di merchandising e gestione del display per la corretta gestione degli spazi vendita • modalità di lettura ed interpretazione di istruzioni/indicazioni scritte/schede tecniche • modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci per favorire un corretto utilizzo nella fase del processo di lavoro nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e della normativa igienico-sanitaria • procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti • regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti • regole e tecniche di trasferimento di informazioni (es. dati relativi all'andamento delle vendite) al fine di informare costantemente la direzione o i diretti superiori delle dinamiche di vendita del reparto/punto vendita

	<ul style="list-style-type: none"> tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e clienti tipologie e caratteristiche dei prodotti, prezzi e quotazioni al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, nel rispetto delle strategie commerciali e dei fabbisogni di merci dell'azienda
UC Primaria	Sì

Denominazione AdA	Gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti
Descrizione della performance	Gestire gli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti secondo le direttive aziendali
Unità di competenza correlata	417
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro contattare i fornitori, definendo i prodotti, la modalità e i tempi di consegna, in base agli accordi aziendali, con l'eventuale predisposizione della documentazione relativa all'esecuzione dell'ordine eseguire gli ordini in corsia/punto vendita con l'eventuale ausilio di mezzi informatizzati, curando il trasferimento delle informazioni al sistema informatico registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> fabbisogni di breve periodo delle diverse tipologie dei prodotti in vendita informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...) normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini processi e cicli di lavoro del servizio tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino per evitare eventuali rimanenze terminologia tecnica specifica del settore in lingua comunitaria tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e parco dei fornitori di riferimento
UC Primaria	NO