

Denominazione Corso	Formazione Per L'Addetto Vendite/Commesso/Banconista I
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
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	Formazione Per L'Addetto Vendite/Commesso/Banconista I
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
Figura di Riferimento	17 - operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali.
Durata (in ore)	100
N. ro Ore Aula	
N. ro Ore Laboratorio	
Tipologia Laboratorio	
Prerequisiti d'ingresso	Nessun prerequisito, eccezion fatta per l'abilità fisica indispensabile all'espletamento dell'attività lavorativa
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>Docenza frontale</p> <p>Esercitazioni</p> <p>Stage</p> <p>Orientamento al lavoro nel settore della vendita e della grande distribuzione</p> <p>Il processo di vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche espositive - Elementi di igiene - Tecniche di vendita - La comunicazione nel contesto di vendita <p>Gestione del magazzino e merceologia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di gestione del magazzino - Elementi di merceologia <p>Verifiche finali</p>
Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti	• SIMULAZIONI PRATICHE TECNICO-OPERATIVE
Attestazione	Dichiarazione degli apprendimenti
Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)	

Unità di competenze correlate al Percorso Formativo

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	<p>effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale</p> <p>accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse</p> <p>curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali</p> <p>fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto</p> <p>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</p> <p>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</p>
Conoscenze	<p>caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento</p> <p>caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti</p> <p>normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone</p> <p>strategie e obiettivi tecnologici, produttivi ed organizzativi dell'impresa e standard di qualità per rispondere al meglio alle esigenze e direttive dell'impresa</p> <p>tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto</p> <p>tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto al fine di applicare modalità e criteri, anche esperienziali, per decodificare i bisogni dei clienti</p> <p>elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc...)</p> <p>elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale</p>