

**[H4.6] TECNICO DELLE VENDITE****Descrizione sintetica:**

Il Tecnico delle vendite è in grado di realizzare piani di azione-vendita orientati ad obiettivi di risultato e standard di performance, nonché di gestire e concludere trattative commerciali conformi, sia alle condizioni strategiche, che alla massima soddisfazione e conseguente fidelizzazione del cliente, provvedendo anche alle operazioni di riscossione e controllo dei relativi pagamenti.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
Settore economico-professionale (S.E.P.)	Servizi di distribuzione commerciale
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[12.02.01] Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Livello E.q.f.	5
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

**UNITÀ DI COMPETENZA – Analisi delle potenzialità del mercato di riferimento****RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Analizzare il contesto di riferimento (mercato/area), valutandone limiti e potenzialità, attraverso l'interpretazione dei dati di vendita, sintetici ed analitici

**LIVELLO E.q.f.: 5****CONOSCENZE**

- Inglese tecnico di settore
- Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro
- Modulistica aziendale e software applicativi in uso, per la predisposizione dei documenti amministrativi e di reporting
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Tecniche di interpretazione ed analisi dei fattori di rischio e crescita, tendenze del momento, logiche di cambiamento nel mercato di riferimento
- Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto

**ABILITA'**

- Cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento ecc.
- Interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto dei consumatori finali ecc.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze-bisogni emergenti ecc.</li> <li>• Valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti, attraverso l'interpretazione dei dati di vendita, sintetici ed analitici</li> <li>• Individuare i punti di forza e di debolezza della propria offerta, rispetto al mercato di riferimento</li> </ul>
<p><b>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine di massima sul mercato di riferimento: sistema di offerta-domanda</li> <li>• Raccolta e trasmissione di informazioni analitiche</li> <li>• Redazione di report previsione vendite, in base allo storico del cliente</li> <li>• Ricerca nuovi clienti</li> </ul>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b> Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZA – Programmazione delle azioni di vendita</b></p>
<p><b>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</b> Programmare piani ed azioni di vendita orientati al risultato ed allo sviluppo del portafoglio clienti, in base alla tipologia di clientela</p>
<p><b>LIVELLO E.q.f.: 5</b></p>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi base di marketing operativo: attività promozionali e pubblicitarie, ecc.</li> <li>• Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione</li> <li>• Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro</li> <li>• Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Tecniche di esposizione del prodotto (display) e di organizzazione della superficie di vendita (layout)</li> <li>• Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>
<p><b>ABILITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere le diverse tipologie commerciali dei clienti facenti parte del portafoglio assegnato: consumatore finale, dettagliante, grossista ecc.</li> <li>• Definire la struttura dei piani di lavoro in funzione di: tipologia di clientela, obiettivi di fatturato, necessità di assortimento, esigenze promozionali ecc.</li> <li>• Organizzare le consegne, individuando le priorità d'intervento, in vista delle opportunità di profitto maggiori e delle percorrenze in termini di prossimità geografica</li> <li>• Rilevare i feedback in termini di prodotto/servizio provenienti dalla clientela, traducendoli in soluzioni tecniche e funzionali</li> </ul>
<p><b>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Articolazione dei contatti propri del portafoglio clienti</li> <li>• Programmazione delle visite da effettuare ai clienti</li> <li>• Programmazione interventi di assistenza cliente: livello di assortimenti, controllo e sostituzione prodotti in scadenza, aggiornamento prezzi ecc.</li> </ul>

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

**UNITÀ DI COMPETENZA – Gestione della trattativa commerciale****RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Impostare, gestire e concludere la trattativa commerciale, secondo gli obiettivi di vendita e di fidelizzazione del cliente

**LIVELLO E.q.f.: 5****CONOSCENZE**

- Caratteristiche tecnico-funzionali e tipologie di prodotti/servizi, oggetto della trattativa commerciale
- Elementi di contabilità ed amministrazione aziendale
- Elementi di diritto commerciale e legislazione tributaria
- Inglese tecnico di settore
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Principali strumenti e funzionalità, dei sistemi aziendali utilizzati per la verifica e il controllo dei pagamenti

**ABILITA'**

- Individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione, per adeguare i desiderata della clientela, ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati
- Interpretare esigenze/preferenze del cliente interlocutore, identificando tattiche di persuasione idonee al conseguimento degli obiettivi di vendita
- Scegliere azioni promozionali, politiche di sconti, omaggi, per addivenire al reciproco risultato di vendita ottimale
- Scegliere ed adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio, utili alla valorizzazione massima dello stesso
- Trasmettere gli ordini alle società di distribuzione, monitorando i tempi e le modalità di consegna individuate
- Provvedere alle operazioni di riscossione e controllo dei relativi pagamenti
- Provvedere agli aspetti logistico-organizzativi delle consegne, predisponendo gli assortimenti della merce

**INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

- Articolazione delle modalità dimostrativo-espositive del prodotto
- Elaborazione dell'offerta commerciale ed acquisizione dell'ordine
- Fidelizzazione cliente
- Presentazione del prodotto/servizio
- Articolazione delle modalità di riscossione e controllo dei pagamenti

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

**UNITÀ DI COMPETENZA – Previsioni di vendita****RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Interpretare le informazioni sui dati di vendita, in funzione delle diverse esigenze di monitoraggio/previsione emerse, rivedendo ove del caso la programmazione

**LIVELLO E.q.f.: 5****CONOSCENZE**

- Modulistica aziendale e software applicativi in uso, per la predisposizione dei documenti amministrativi e di reporting
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Tecniche di interpretazione ed analisi dell'andamento del mercato di riferimento: fattori di rischio e crescita, tendenze del momento, logiche di cambiamento ecc.
- Tecniche e modalità di redazione del business plan

**ABILITA'**

- Comprendere l'andamento delle vendite del mercato di riferimento, interpretando diagrammi dei flussi di vendita, proiezioni statistiche ecc.
- Individuare gli elementi significativi delle attività di vendita da trasmettere, in funzione delle esigenze conoscitivo/comparative emerse
- Interpretare gli indicatori inerenti dati e proiezioni di vendita
- Tradurre rilevazioni ed elaborazioni dei dati di vendita, in piani di revisione della programmazione e di previsione degli andamenti commerciali

**INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

- Lettura/compilazione modulistica su dati vendita: inventari sui volumi di vendita, modelli e tabelle sui fatturati ecc.
- Predisposizione report periodici sull'andamento delle attività di vendita: incrementi, scostamenti ecc.

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale