

### [H4.3] OPERATORE DEL PUNTO VENDITA

Settore economico professionale: Servizi di distribuzione commerciale

#### Descrizione sintetica:

L'Operatore del punto vendita è in grado di effettuare la registrazione ed il controllo delle merci, 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.

SISTEMI DI REFERENZIAZIONE	
Sistema di riferimento	Denominazione
EQF	[3]
Codice ISTAT CP 2011	[5.1.2.2.0] Commessi delle vendite al minuto
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:	[18.207.669] Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari [18.208.672] Attività operative nella Grande Distribuzione organizzata [18.210.676] Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

#### UNITÀ DI COMPETENZE – Ricevimento, stoccaggio e approntamento merci

##### CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)

- Compilare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli-prodotti in arrivo e quelli stoccati
- Individuare gli spazi assegnati in area deposito per la disposizione della merce in stoccaggio
- Riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc...)
- Applicare le etichette dei prezzi sulle merci
- Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita
- Rilevare eventuali non conformità/irregolarità dei prodotti ricevuti, provvedendo alla segnalazione secondo le procedure previste

##### CONOSCENZE

- Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite
- 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, etc.
- Principali caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari e non per la loro conservazione/stoccaggio
- Elementi identificativi e di tracciabilità dei prodotti: barcode, placche antitaccheggio, part number, serial number, ecc...
- Procedure e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti provenienti dalle operazioni di gestione della merce
- Principali applicativi software per la gestione della ricezione e registrazione delle merci
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

#### **OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Le attività di ricevimento, stoccaggio e approntamento merci

#### **INDICATORI VALUTAZIONE**

- Registrazione delle merci in ingresso
- Merci provviste dell'etichetta prezzo
- Ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito

#### **RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Ricevimento e stoccaggio delle merci, negli appositi spazi, applicazione dei dispositivi di sicurezza/identificazione e delle etichette dei prezzi e rilevazione di eventuali non conformità sulla merce ricevuta, secondo le modalità previste

#### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

#### **UNITÀ DI COMPETENZE – Allestimento e riordino merci**

##### **CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Applicare i criteri espositivi definiti, secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti al banco
- Individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock, provvedendo alla segnalazione secondo le procedure previste
- Verificare il funzionamento delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi-frigorifero, etc.
- Effettuare lo spaccettamento, etichettatura, preparazione merce per l'esposizione su banchi e scaffali
- Effettuare il rifornimento e riordino merce sugli scaffali e banchi di vendita secondo necessità e indicazioni ricevute
- Curare la pulizia e il riordino degli ambienti in base alle direttive ricevute

##### **CONOSCENZE**

- Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite
- Elementi di base per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali
- Caratteristiche e funzionalità degli strumenti di etichettatura/prezzatura merce

- Tipologia, e funzionamento e modalità di manutenzione ordinaria delle macchine ed attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, etc.
- Caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari e non
- Principi, scopi e campo di applicazione della HACCP e della normativa di riferimento
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Tipologia dei prodotti e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature
- Principali tecniche e modalità espositive delle merci

#### **OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Le attività di allestimento e riordino delle merci

#### **INDICATORI VALUTAZIONE**

- Disposizione della merce sugli scaffali e allestimento dei prodotti a banco
- Verifica e controllo delle merci esposte: scadenze, parti identificative, ecc...
- Ambienti curati nell'ordine e nell'igiene

#### **RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Spacchettamento, etichettatura e disposizione della merce sugli scaffali secondo i criteri espositivi definiti e le indicazioni ricevute

#### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

### **UNITÀ DI COMPETENZE – Assistenza ai clienti**

#### **CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente
- Comprendere ed interpretare le esigenze del cliente
- Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
- Consigliare il cliente sull'acquisto dei prodotti, suggerendo eventuali prodotti alternativi e/o complementari
- Sorvegliare gli spazi espositivi, monitorando i comportamenti della clientela ed adottando le procedure previste per la prevenzione dei furti, segnalando eventuali criticità

#### **CONOSCENZE**

- Le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita
- Principali tecniche di vendita assistita ed attiva
- Tecniche di comunicazione interpersonale applicate all'assistenza, all'acquisto ed alla rilevazione della customer satisfaction
- Normativa a tutela dei consumatori in materia di vendite nei locali commerciali
- Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti della merce
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

#### **OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Le attività di assistenza ai clienti

#### **INDICATORI VALUTAZIONE**

- Assistenza al cliente durante l'acquisto
- Erogazione informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc..)
- Promozione dei prodotti
- Sorveglianza degli spazi espositivi al fine di prevenire furti/danneggiamenti

#### **RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Comprensione ed interpretazione delle esigenze e richieste del cliente e supporto nella scelta e monitoraggio dei comportamenti della clientela per la prevenzione di eventuali furti all'interno del punto vendita

#### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

### **UNITÀ DI COMPETENZE – Registrazione delle vendite**

#### **CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento
- Individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi
- Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa
- Verificare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi
- Gestire eventuali resi e cambi merci da parte della clientela secondo le procedure previste

#### **CONOSCENZE**

- 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
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Modalità e procedure operative di cambio merce da parte della clientela
- Modalità operative di chiusura ed apertura cassa

#### **OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Le operazioni di registrazione delle vendite

#### **INDICATORI VALUTAZIONE**

- Registrazione degli incassi
- Registrazione delle merci in uscita
- Riscossione dei pagamenti anche tramite carta di credito, ecc..

#### **RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Realizzazione delle operazioni di cassa e relativi adempimenti amministrativi secondo le modalità e procedure previste, provvedendo alla riscossione dei pagamenti attraverso l'utilizzo delle specifiche apparecchiature

#### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo