

OSA TECNICO PROFESSIONALI REGIONE LOMBARDIA

relativi a figura ed indirizzo professionale

OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI <u>CARATTERIZZANTI</u> <u>LA FIGURA</u>			
ATTIVITA'	COMPETENZE	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato, - Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro 	<p>Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato 	<ul style="list-style-type: none"> • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali terminologie tecniche • Processi e cicli di lavoro del servizio vendita • Tecniche di comunicazione organizzativa • Tecniche di pianificazione

**OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI
LA FIGURA**

ATTIVITA'	COMPETENZE	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
	Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio • Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita
	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature • Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature • Procedure e tecniche di monitoraggio • Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del funzionamento
	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

**OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI
LA FIGURA**

ATTIVITA'	COMPETENZE	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO PUNTO VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Allestimento spazi espositivi - Rifornimento e rotazione articoli - Sviluppo di campagne promozionali 	<p>Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi • Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto • Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio • Applicare criteri di codifica dei prodotti • Applicare tecniche per la rotazione degli articoli • Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo • Elementi di merceologia del prodotto • Elementi di merchandising: visual display, layout • Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza • Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari) • Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli • Strumentazione e attrezzature di settore • Strumenti e modalità di pezzatura e codifica • Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni • Tecniche di imballaggio e packaging

OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA

ATTIVITA'	COMPETENZE	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione esigenze del cliente - Informazione e presentazione del prodotto/servizio - Trattativa di vendita 	<p>Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevare le esigenze e le richieste del cliente • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente • Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio • Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi del contratto di compravendita • Elementi di marketing operativo • Colloquio di vendita • Principi di customer care • Strumenti e modalità di pagamento e consegna • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria
<p>ASSISTENZA POST VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assistenza cliente - Rilevazione reclami 	<p>Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami • Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio • Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni) • Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di fidelizzazione del cliente • Procedure per resi e sostituzioni • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di problem solving

**OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI
LA FIGURA**

ATTIVITA'	COMPETENZE	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Emissione documenti amministrativi - Registrazione Incassi e pagamenti - Registrazioni contabili elementari 	<p>Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa • Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento • Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita • Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale • Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento • Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Documenti amministrativi contabili di base • Elementi di pricing • Mezzi di pagamento e servizi bancari • Normativa IVA • Procedure di emissione, registrazione e archiviazione • Rilevazioni contabili elementari

OSA tecnico-professionali comuni di Qualifica professionale relativi alle aree qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale

Obiettivi specifici di apprendimento delle competenze tecnico-professionali <u>comuni</u> alle diverse Figure/Indirizzi/Profili di Qualifica professionale			
AREE	COMPETENZE	ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
Qualità	Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità • Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza • Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità • Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti 	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive e normative sulla qualità di settore • Principi ed elementi di base di un sistema qualità • Procedure attinenti al sistema qualità • Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti • Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità
Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione • Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone • Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore • Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale • Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza • Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva • Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza 	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008 • Dispositivi di protezione individuale e collettiva • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Nozioni di primo soccorso • Segnali di divieto e prescrizioni correlate

