

<b>Denominazione della FIGURA</b>	<b>TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE</b>	
<b>Referenziamenti della figura</b>	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi.  5.1.1 Esercenti ed addetti delle vendite all'ingrosso.  5.1.2 Esercenti ed addetti delle vendite al minuto</p>	
	<p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>46 Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli).  47 Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli).</p>	
<b>Descrizione sintetica della figura</b>	<p>Il Tecnico commerciale delle vendite interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative agli ambiti della predisposizione e dell'organizzazione del punto vendita, con competenze relative alla realizzazione del piano di acquisti, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente.</p>	
<b>Processo di lavoro caratterizzante la Figura:</b>  DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	<b>articolazione del processo di lavoro della Figura:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione organizzativa del lavoro</li> <li>• Vendita</li> <li>• Rapporto con i clienti</li> <li>• Organizzazione e funzionamento del reparto / punto vendita</li> </ul>	
<b>Processo di lavoro – attività</b>	<b>OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA</b>	
<b>GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificazione attività</li> <li>– Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>– Coordinamento operativo</li> <li>– Controllo</li> </ul>	<b>COMPETENZA: Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita</b>	
	<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Utilizzare metodiche per</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<p>avanzamento delle attività</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>– Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</p>	
	<p><b>COMPETENZA: Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione</b></p>	
	<p><b>ABILITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>
<p><b>VENDITA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione del piano commerciale</li> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato</b></p>	
	<p><b>ABILITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>▪ Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting</li> <li>▪ Applicare tecniche previsionali di vendita</li> <li>▪ Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale</li> <li>▪ Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto</li> </ul>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>▪ Elementi di marketing strategico ed operativo</li> <li>▪ Elementi di budgeting</li> <li>▪ Tecniche di definizione prezzi</li> <li>▪</li> </ul>
<p><b>RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione dell'offerta</li> <li>– Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>– Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>– Monitoraggio servizio</li> <li>– Rilevazione dati customer</li> <li>– Sviluppo di campagne promozionali</li> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente</b></p>	
	<p><b>ABILITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>▪ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> <li>▪ Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto</li> <li>▪ Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita</li> </ul>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> <li>▪</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali</li> </ul>	
<p><b>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL REPARTO / PUNTO VENDITA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisposizione del punto vendita</li> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali</b></p>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto</li> <li>▪ Applicare criteri di verifica dell'applicazione delle normative igienico sanitaria e di sicurezza</li> <li>▪ Valutare la funzionalità dell'allestimento rispetto agli obiettivi di vendita</li> <li>▪ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita ed espositivi</li> <li>▪ Valutare la funzionalità dell'organizzazione degli spazi distributivi</li> <li>▪ Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale</li> <li>▪ Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner</li> <li>▪ Regole e le tecniche del Visual merchandising</li> <li>▪</li> </ul>

