

Operatore del punto vendita

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore del punto vendita è in grado di 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.

AREA PROFESSIONALE

Marketing e vendite

LIVELLO EQF

3° livello

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
NUP	5.1.1.3.0 Addetti alla vendita all'ingrosso 5.1.2.1.0 Commessi ed assimilati 5.1.2.6.0 Cassieri di esercizi commerciali
Repertorio delle professioni ISFOL	Commercio e distribuzione - Addetto alle vendite - Addetto alle casse

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Stoccaggio e approntamento merci	individuare gli spazi assegnati in area deposito	<ul style="list-style-type: none"> Ø tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti Ø il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite Ø le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita Ø principi per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali
	utilizzare attrezzature per lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita	
	adottare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati	
	riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.)	
2. Allestimento e riordino merci	applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti al banco	<ul style="list-style-type: none"> Ø tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita: carrelli, muletti, ecc Ø tipologia e funzionamento delle macchine e attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc.
	valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi	
	individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock	
	valutare funzionalità ed efficienza delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi-frigorifero, ecc.	
3. Vendita e assistenza clienti	comprendere e interpretare le esigenze del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Ø principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc. Ø principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie Ø elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc.
	selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto	
	adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente	
	rilevare il grado di soddisfazione del cliente	
4. Registrazione vendite	utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi di cassa	<ul style="list-style-type: none"> Ø caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non Ø tecniche di vendita assistita ed attiva Ø principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari Ø principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza Ø la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
	individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi	
	applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento	
	valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi	

Indicazioni per la valutazione delle unità di competenza

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1.Stoccaggio e approntamento merci	le operazioni di stoccaggio e a approntamento merci	<ul style="list-style-type: none"> ∅ ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito ∅ inventariato delle scorte ∅ preparazione delle merci 	merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita	Prova pratica in situazione
2.Allestimento e riordino merci	le operazioni di allestimento e riordino merci	<ul style="list-style-type: none"> ∅ disposizione della merce sugli scaffali e dei prodotti a banco ∅ verifica e controllo delle merci esposte: scadenze, parti identificative, ecc. 	merce esposta secondo i criteri espositivi definiti	
3.Vendita e assistenza clienti	le operazioni di vendita e assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> ∅ erogazione informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc.) ∅ promozione dei prodotti ∅ assistenza al cliente nell'evasione dei reclami 	qualità del servizio: soddisfazione del cliente, prodotti venduti	
4.Registrazione vendite	le operazioni di registrazione delle vendite	<ul style="list-style-type: none"> ∅ registrazione delle merci in uscita ∅ riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc. ∅ invio di valori alla cassa centrale 	vendite registrate e pagamenti riscossi	