

## **PRESENTAZIONE DEL PERCORSO IEFP**

Da circa 10 anni la FP (Formazione Professionale) ha lasciato il posto all'“Istruzione e Formazione Professionale” (IeFP) ed è entrata a far parte del sistema educativo. Ciò ha permesso il superamento della divisione tra la dimensione della cultura (prima attribuita esclusivamente al sistema dell'istruzione) e quella del lavoro (dominio riservato alla Formazione Professionale). Con la riforma, anche i percorsi di Istruzione e Formazione Professionale sono chiamati a dare all'allievo un'impronta educativa e culturale. Sia il sistema di Istruzione, sia quello di IeFP condividono infatti un unico Profilo Educativo, Culturale e Professionale (PECuP), garantendo un nucleo omogeneo di risultati al termine dei percorsi. I corsi IeFP possiedono un carattere meno teorico dei percorsi di istruzione ed una maggiore aderenza agli aspetti lavorativi, senza tuttavia rinunciare ad una adeguata formazione culturale di base.

I percorsi di Istruzione e Formazione erogati da Regione Lombardia offrono la possibilità di conseguire una Qualifica triennale ed un Diploma di Tecnico professionale di quarto anno (3+1).

Il nuovo modello organizzativo di istruzione e formazione professionale prevede:

- Qualifica al terzo anno, corrispondente alla certificazione di III livello europeo EQF
- Diploma di Tecnico al quarto anno, corrispondente alla certificazione di IV livello europeo EQF

Nel nostro istituto è attivo il corso triennale di Operatore ai servizi di vendita e di Tecnico commerciale delle vendite

Sono di seguito elencate le principali norme di riferimento dei percorsi IeFP.

**Legge 53/2003 e Legge 40/07**: istituiscono l'Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) di competenza regionale.

**Decreto legislativo 226/2005**, CAPO III: disciplina il sistema integrato di Istruzione e Formazione Professionale e lo determina con percorsi di durata triennale, che si concludono con il conseguimento di una qualifica professionale, e percorsi di durata almeno quadriennale, che si concludono con il conseguimento di un diploma professionale.

**Legge 296/2006**: introduce il nuovo obbligo di istruzione per almeno 10 anni e consente l'assolvimento anche nei percorsi IeFP.

**D.M. n. 4 del 18 gennaio 2011** MIUR – Allegato Linee Guida -: indica le modalità di raccordo tra i percorsi degli Istituti professionali e i percorsi di Istruzione e Formazione Professionale.

**Decreto 11 novembre 2011**: recepisce l'Accordo tra MIUR, Ministero del Lavoro e Politiche Sociali (MPLS), le Regioni e le Province autonome, riguardante gli atti necessari all'ordinamento dell'Istruzione e Formazione professionale (Accordo 27 luglio 2011, Repertorio atti n. 66/CU).

## QUADRO ORARIO DEI CORSI TRIENNALI E QUARTO ANNO IEFP

AREA	%
Area delle competenze di base <ul style="list-style-type: none"><li>• Area dei linguaggi</li><li>• Area storico-socio-economica</li><li>• Area matematico-scientifica</li></ul>	35%-45%
Area delle competenze tecnico-professionali <ul style="list-style-type: none"><li>• Tecnica professionale</li><li>• Trasversali comuni</li><li>• Laboratori-stage</li></ul>	55%-65%

Nelle 32 ore settimanali sono comprese le ore di:

- Laboratorio di recupero e sviluppo degli apprendimenti
- Alternanza scuola lavoro: si dovrà effettuare, entro i 3 anni previsti per il conseguimento della qualifica, un numero di ore tra il 25% ed il 50% del monte ore triennale totale, mentre per il quarto anno tra il 20% e il 50%
- Scienze motorie e IRC

## COMPETENZE DI BASE

## STANDARD MINIMO FORMATIVO REGIONALE

## COMPETENZA LINGUISTICA

<b>PROFILO GENERALE</b>			
La competenza linguistica esprime una concezione unitaria della “comunicazione”, che non scinde gli aspetti relativi alla scrittura/redazione di “testi” (in senso lato, comprensivo di ogni espressione e documentazione culturale) da quella della loro lettura/comprendimento/fruizione e questi dalla dimensione relazionale intersoggettiva. La comunicazione è inoltre sempre concepita “in situazione” e con specifico riguardo al contesto professionale. Le acquisizioni strumentali costitutive della competenza (abilità e conoscenze) comprendono anche la padronanza degli strumenti informatici e le tipologie testuali quali quella multimediale, in rapporto al nuovo contesto digitale.			
<b>3° anno</b>		<b>4° anno</b>	
Comunicare in lingua italiana, in contesti personali, professionali e di vita		Gestire la comunicazione in lingua italiana, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti personali, professionali e di vita	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>	<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprendere testi di diversa tipologia e complessità</li> <li>▪ Applicare tecniche di redazione di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificare specifiche strategie di lettura e redazione in rapporto allo scopo e alla tipologia di testo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico,</li> </ul>

<p>testi di diverse tipologie e complessità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esporre informazioni e argomentazioni in diverse situazioni comunicative</li> <li>▪ Applicare modalità di interazione comunicativa</li> <li>▪ Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per gestire la comunicazione</li> </ul>	<p>professionali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grammatica, semantica e sintassi della lingua italiana</li> <li>▪ Tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione</li> <li>▪ Strumenti informatici per la produzione testi, ricerca informazioni e comunicazioni multimediali</li> <li>▪ Linguaggi tecnici propri di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scegliere modalità di interazione comunicativa e argomentazione in rapporto a situazioni colloquiali e tecnico-formali</li> <li>▪ Promuovere il lavoro di gruppo e le relazioni con gli interlocutori di settore.</li> </ul>	<p>amministrativo, tecnico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche dei registri linguistici <sup>1</sup> e tecniche di comunicazione interpersonale e di negoziazione</li> <li>▪ Modalità di pianificazione, di elaborazione, di revisione e di editing di testi continui e non continui</li> </ul>
---	---	---	--

## COMPETENZA LINGUISTICA IN LINGUA STRANIERA

Per quanto riguarda la competenza linguistica in lingua straniera, vengono assunti come standard minimi formativi i risultati dell'apprendimento stabiliti dal **Quadro comune di riferimento per le lingue** (QCER, 2001): nello specifico, le competenze linguistico-comunicative, previste per il livello "A2" al conseguimento della Qualifica professionale e per il livello "B1" al conseguimento del Diploma professionale.

---

<sup>1</sup> colloquiale, medio, formale

## COMPETENZA MATEMATICA, SCIENTIFICO-TECNOLOGICA

### PROFILO GENERALE

La competenza matematica, scientifico-tecnologica rappresenta la declinazione della relativa competenza chiave europea e si esprime come la capacità di spiegare il mondo che ci circonda sapendo identificare e risolvere in situazioni quotidiane le problematiche, traendo le conclusioni che siano basate su fatti comprovati<sup>2</sup>, attraverso:

- “l’applicazione di metodi adeguati di osservazione, di indagine e di procedure sperimentali propri delle scienze”<sup>3</sup>
- la capacità di utilizzare linguaggi matematici e modelli formalizzati per definire e risolvere problemi reali
- la capacità di comunicare le proprie osservazioni, i procedimenti seguiti e i ragionamenti che giustificano determinate conclusioni rispetto alle problematiche scientifiche specifiche dei processi del proprio settore professionale

Tale competenza include la capacità di utilizzare strumenti e macchine, nonché dati ed essenziali metodi scientifici, per raggiungere un obiettivo o per formulare una decisione o conclusione sulla base di elementi probanti e di evidenze; è il presupposto per lo sviluppo di una professionalità agita in modo efficace e consapevole e di un atteggiamento culturale orientato all’approccio scientifico.

3° anno		4° anno	
Padroneggiare concetti matematici e scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale		Rappresentare processi e risolvere situazioni problematiche del settore professionale in base a modelli e procedure matematico-scientifiche	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI	ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI

<sup>2</sup> Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18/12/2006, relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE), Allegato, par.3.

<sup>3</sup> Pecup-Allegato A) art.1 c.5 D.Lgs. 226/05

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche e procedure di calcolo aritmetico e algebrico per affrontare problemi di vario tipo del proprio contesto</li> <li>▪ Applicazione di tecniche di calcolo per risolvere i problemi geometrici</li> <li>▪ Identificare i fenomeni connessi ai processi del proprio settore professionale che possono essere indagati in modo scientifico</li> <li>▪ Utilizzare strumenti e metodi di analisi quantitativa e qualitativa per indagare i fenomeni appartenenti ai processi di settore</li> <li>▪ Rilevare, elaborare e rappresentare anche graficamente e tramite applicazioni informatiche dati significativi per la comprensione e lo svolgimento di attività di settore</li> <li>▪ Utilizzare linguaggi tecniche logico-matematici specifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche del linguaggio (regole e sintassi) ed elementi di matematica: <ul style="list-style-type: none"> <li>- concetto e metodi di approssimazione<sup>4</sup></li> <li>- risoluzione algebrica di problemi</li> <li>- rappresentazione grafica di grandezze che implicano relazioni<sup>5</sup></li> <li>- elementi di calcolo statistico e di statistica descrittiva</li> <li>- figure geometriche, loro proprietà e trasformazioni<sup>6</sup></li> </ul> </li> <li>▪ Fasi e tecniche risolutive di un problema</li> <li>▪ Complementi di matematica di settore</li> <li>▪ Elementi di calcolo professionale</li> <li>▪ Elementi base di metodologia della ricerca scientifica e di metodo sperimentale applicabili al settore professionale</li> <li>▪ Elementi e modelli di base relativi ai saperi scientifici richiesti dal settore professionale</li> <li>▪ Applicazioni, strumenti e tecniche per l'elaborazione e la rappresentazione di dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificare nei processi nelle attività proprie del settore professionale strategie matematiche e leggi scientifiche</li> <li>▪ Contestualizzare, in riferimento alle competenze tecnico-professionali, i processi di astrazione, simbolizzazione, generalizzazione</li> <li>▪ Utilizzare linguaggi tecniche logico-matematici specifici</li> <li>▪ Applicare fasi e strategie logico-matematiche (tecniche di calcolo e grafiche) per la risoluzione dei problemi</li> <li>▪ Ricondere un fenomeno alle principali tipologie di funzioni matematiche</li> <li>▪ Elaborare rapporti documentali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi base e principali strategie matematiche connessi ai processi/prodotti/servizi degli specifici contesti professionali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- elementi di matematica economico-finanziaria</li> <li>- principali applicazioni della probabilità</li> </ul> </li> <li>▪ Principali strategie matematiche e modelli scientifici connessi ai processi/prodotti/servizi degli specifici contesti professionali</li> <li>▪ Applicazioni, strumenti, tecniche e linguaggi per l'elaborazione, la rappresentazione e la comunicazione di dati, procedure e risultati</li> </ul>
---	--	--	---

<sup>4</sup> In rapporto a qualsiasi misura (eccesso e difetto), con utilizzo dei calcoli decimali; in raccordo con le scienze, relativamente al concetto di misura

<sup>5</sup> equazioni e disequazioni almeno fino al secondo grado, proporzionalità

<sup>6</sup> trigonometria e geometria analitica, almeno fino alla parabola

## COMPETENZA STORICO, SOCIO-ECONOMICA

### PROFILO GENERALE

La competenza storico, socio-economica nella prospettiva europea della promozione e sviluppo delle competenze chiave per l'apprendimento permanente (competenze sociali e civiche, senso di iniziativa e di imprenditorialità)<sup>7</sup>, rafforza la dotazione di strumenti che consentono di partecipare in modo responsabile, efficace e costruttivo<sup>8</sup> alla vita sociale e lavorativa. Tra questi:

- la capacità di cogliere l'origine e le peculiarità delle forme sociali, economiche e giuridiche che sottendono e spiegano permanenze e mutamenti nell'evoluzione dei processi e dei sistemi economico-produttivi;
- la comprensione dei codici di comportamento accettati in diversi ambienti dello spazio sociale, in particolare in quello lavorativo;
- la padronanza dei concetti di base riguardanti i gruppi e le organizzazioni sociali, in particolare il contesto aziendale e le comunità professionali
- atteggiamenti fondati sulla partecipazione, collaborazione, assertività e integrità;
- la capacità di tradurre le idee in azione attraverso una maggiore conoscenza e consapevolezza del contesto nel quale si è chiamati a operare, per coglierne le opportunità di apprendimento personali e professionali.

3° anno		4° anno	
Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri		Riconoscere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive	
ABILITÀ'	CONOSCENZE	ABILITÀ'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare, secondo le coordinate spazio-temporali, gli eventi e i fenomeni principali nell'evoluzione dei processi di settore e del sistema socio-economico di appartenenza</li> <li>▪ Identificare tipologie e modelli organizzativi del contesto aziendale di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di storia del settore professionale</li> <li>• Il sistema socio-economico del territorio di appartenenza: evoluzione, specificità, interdipendenze</li> <li>• Il sistema azienda: struttura elementare, tipologie di aziende del settore e caratteristiche del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri nell'ambito della comunità professionale, locale ed allargata</li> <li>•Cogliere le informazioni relative alla sfera professionale in diverse tipologie di fonti</li> <li>• Esprimere modalità di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strutture associative ed servizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza</li> <li>• Comunità professionali e di pratica di riferimento</li> <li>• Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo, tecnico</li> </ul>

<sup>7</sup> Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18/12/2006, relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE), Allegato, par. 6 e 7.

<sup>8</sup> Pecup-Allegato A) art.1 c.5 D.Lgs. 226/05

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificare le caratteristiche essenziali di un rapporto di lavoro e il sistema di regole che disciplina i diritti e i doveri delle parti</li> <li>▪Cogliere la specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento</li> <li>▪ Riconoscere le modalità e le opportunità attraverso cui l'intrapresa diventa impresa</li> </ul>	<p>loro funzionamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi fondamentali di legislazione e di contrattualistica del lavoro</li> <li>• Etica del lavoro e deontologia professionale di settore</li> <li>• Strumenti di sostegno all'avvio di attività autonome/imprenditoriali di settore</li> </ul>	<p>partecipazione democratica in contesti professionali direttamente esperiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera professionale</li> </ul>
---	---	---	--

Denominazione della figura professionale	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA
Referenziamenti della figura  Professioni NUP/ISTAT correlate	5.1. professioni qualificate nelle attività commerciali 5.1.2.1. commessi e assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	46 commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli) 47 commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
Descrizione sintetica della figura	L' Operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali
Processo di lavoro caratterizzante la figura  DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro Organizzazione e funzionamento del punto vendita Vendita Assistenza post vendita Amministrazione e contabilità

OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA

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"> <li>- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato,</li> <li>- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro</li> </ul>	<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"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche</li> <li>• Processi e cicli di lavoro del servizio vendita</li> <li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione</li> </ul>
	<p>Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita</li> </ul>

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

<b>ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del funzionamento</li> </ul>
	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"> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>

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

<b>ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<p>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO PUNTO VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allestimento spazi espositivi</li> <li>- Rifornimento e rotazione articoli</li> <li>- Sviluppo di campagne promozionali</li> </ul>	<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"> <li>• Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi</li> <li>• Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto</li> <li>• Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio</li> <li>• Applicare criteri di codifica dei prodotti</li> <li>• Applicare tecniche per la rotazione degli articoli</li> <li>• Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo</li> <li>• Elementi di merceologia del prodotto</li> <li>• Elementi di merchandising: visual display, layout</li> <li>• Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza</li> <li>• Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari)</li> <li>• Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli</li> <li>• Strumentazione e attrezzature di settore</li> <li>• Strumenti e modalità di pezzatura e codifica</li> <li>• Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni</li> <li>• Tecniche di imballaggio e packaging</li> </ul>
<p>VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Informazione e presentazione del prodotto/servizio</li> <li>- Trattativa di vendita</li> </ul>	<p>Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare le esigenze e le richieste del cliente</li> <li>• Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio</li> <li>• Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi del contratto di compravendita</li> <li>• Elementi di marketing operativo</li> <li>• Colloquio di vendita</li> <li>• Principi di customer care</li> <li>• Strumenti e modalità di pagamento e consegna</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul>

OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA

ATTIVITA'	COMPETENZE	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>ASSISTENZA POST VENDITA</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza cliente</li> <li>- Rilevazione reclami</li> </ul>	<p>Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami</li> <li>☐ Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio</li> <li>☐ Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni)</li> <li>☐ Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Procedure per resi e sostituzioni</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di problem solving</li> </ul>

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

<b>AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO SERVIZI COMMERCIALI</b>	
<b>Denominazione della figura</b>	<b>TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE</b>
<b>Referenziazioni della figura</b>	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT): 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.
	Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46 Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli). 47 Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli).
<b>FIGURA/INDIRIZZO NAZIONALE CORRELATI</b>	Tecnico commerciale delle vendite
<b>Correlazione al Quadro europeo delle qualificazioni (QEQ/EQF)</b>	Livello 4
<b>Descrizione sintetica della figura</b>	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</b> caratterizzante la figura</p> <p><b>DISTRIBUZIONE</b> <b>COMMERCIALE</b></p>	<p>A. Gestione organizzativa del lavoro  B. Vendita  C. Rapporto con i client  D. Organizzazione e funzionamento del reparto / punto vendita</p>
---	--

• **COMPETENZE TECNICO - PROFESSIONALI**

<b>PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZE</b>
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b>  Attività:  – Pianificazione attività  – Definizione compiti, tempi e modalità operative  – Coordinamento operative  – Controllo avanzamento delle attività  – Ottimizzazione degli standard di qualità  – Prevenzione situazioni di rischio</p> <p><b>B. VENDITA</b>  Attività:  – Realizzazione del piano commerciale</p>	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita.</p>
	<p>2. 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.</p>
	<p>3. Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato.</p>

<p><b>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</b> Attività: – Definizione dell’offerta – Rilevazione esigenze del cliente – Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente – Monitoraggio servizio – Rilevazione dati customer – Sviluppo di campagne promozionali.</p>	<p>4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>
<p><b>D. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL REPARTO / PUNTO VENDITA</b> Attività: – Predisposizione del punto vendita</p>	<p>5. Predisporre l’organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l’efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali.</p>
<p><b>COMPETENZA N. 1</b></p>	
<p><b>ABILITA’</b></p>	<p><b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b></p>
<p>Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative Individuare problematiche esecutive Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operative Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</p>	<p>Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative §Individuare problematiche esecutive Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</p>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<p>Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</p> <p>Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</p> <p>Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</p> <p>Pormulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</p>	<p>D.Lsg. 81/2008</p> <p>Elementi di ergonomia</p> <p>Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</p> <p>Normativa ambientale e fattori di inquinamento</p> <p>Strategie di promozione § Tecniche di reporting</p> <p>Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</p>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<p>Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza</p> <p>Applicare tecniche di analisi dei costi</p> <p>Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting</p> <p>Applicare tecniche previsionali di vendita</p> <p>Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale</p> <p>Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto</p>	<p>Analisi previsionale dell'andamento del mercato</p> <p>Elementi di marketing strategico ed operative</p> <p>Elementi di budgeting</p> <p>Tecniche di definizione prezzi</p>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<p>Applicare tecniche di interazione col cliente</p> <p>Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</p> <p>§ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientele</p> <p>Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</p> <p>Effettuare la valutazione tecnica dei reclaim</p> <p>Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</p> <p>Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto</p> <p>Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita</p> <p>Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>- Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>- Tecniche di negoziazione e problem solving Elementi di customer satisfaction</li> </ul>

<b>COMPETENZA N.5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</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 sanitarie 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 organizzative e tipologia dell'impresa commerciale</li> <li>- Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner</li> <li>- Regole e le tecniche del Visual merchandising</li> </ul>

