

|  |  |
| --- | --- |
| qualifica professionale | |
| Professional Qualification / Qualification Professionnel / Berufsqualifikation  ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE  VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING  ÉDUCATION ET FORMATION PROFESSIONNELLE  BERUFSAUSBILDUNG | |
| ai sensi del Decreto legislativo n. 226/2005 e della Legge regionale n. 8/2017 | |
| DENOMINAZIONE Designation / Denomination / Bezeichnung | |
| **OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA** | |
|  | |
| FIGURA NAZIONALE DI RIFERIMENTO - INDIRIZZO National reference professional figure - Field / Profession nationale de référence - Orientation /  Nationales Referenzberufsbild – Fachrichtung | |
| **OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA** | |
|  | |
| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE  Professional economic sector / Domaine économique professionnel / Wirtschafts-und Berufsbereich | |
| **SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE** | |
|  | |
| Livello EQF / EQF Level / Niveau EQF / EQF-Niveau **3** | |
|  | |
| Conferita a Awarded to / Dècerné à / Verleiht | |
|  | |
| Nato/a a / Born in / Né(e) à / Geboren in       IL / On / Le / Am | |
|  | |
| Conseguita presso l’istituzione formativa/scolastica Achieved near the vocational training institute - school / Obtenu auprès de l’établissement de formation - scolaire / Absolviert an der Bildungseinrichtun- Schule | |
|  | |
| Sede / Place / Lieu / Ort | Data / Date / Date / Datum |
|  | |
|  | Timbro e Firma |
|  |  |
|  | Il Rappresentante Legale |
| n° ………………………………… del | |

*Competenze di base* / Basic skills / Compétences de base / Basiskompetenzen

INSERIRE LOGHI IN BASE A FONTE DI FINANZIAMENTO

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo Competenza | Denominazione competenza |
| Competenza di cittadinanza | Esercitare diritti e doveri nel proprio ambito esperienziale di vita e professionale, nel tessuto sociale e civile locale e nel rispetto dell’ambiente |
| Competenza digitale | Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione  di informazioni |
| Competenza linguistica | Esprimersi e comunicare in lingua straniera in contesti personali, professionali e di vita |
| Competenze alfabetiche funzionali - comunicazione | Esprimersi e comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita |
| Comunicare utilizzando semplici materiali visivi, sonori e digitali, con riferimento anche ai linguaggi e alle forme espressive artistiche e creative |
| Competenze matematiche, scientifiche e tecnologiche | Utilizzare concetti matematici, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare dati di realtà e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale |
| Utilizzare concetti e semplici procedure scientifiche per leggere fenomeni e risolvere semplici problemi legati al proprio contesto di vita quotidiano e professionale, nel rispetto dell’ambiente |
| Competenze storico-geografico-giuridiche ed economiche | Identificare la cultura distintiva e le opportunità del proprio ambito lavorativo, nel contesto e nel sistema socio-economico territoriale e complessivo. |
| Leggere il proprio territorio e contesto storico-culturale e lavorativo, in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali |

PROFILO REGIONALE / Regional profile / Profil régional / Regionales Profil

*Tecnico professionali* / Technical and professional competences / Compétences techniques et professionnelles / Technische und berufliche Kompetenzen

|  |  |
| --- | --- |
| Area di Attività | Denominazione competenza |
|  |  |

D – ESPERIENZE DI APPRENDIMENTO IN AMBITO LAVORATIVO / Work-based learning experiences / Expériences d’apprentissage en milieu de travail / Lernerfahrungen im Arbeitsumfeld

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo esperienza / Type of experience / Type d'expérience / Art von Erfahrung | Ore Hours / Heures / Stunden | Denominazione del soggetto ospitante / Name of host organization / Dénomination du sujet d’accueil / Name der aufnehmenden Einrichtung | Sede - Contesto di svolgimento / Premises -work place / Siège - contexte de réalisation / Ort - Kontext der Durchführung |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

E - ANNOTAZIONI INTEGRATIVE / Additional notes / Observations complémentaires / Zusätzliche Bemerkungen

* Qualifica professionale conseguita in esito ad un percorso triennale di istruzione e formazione professionale
* durata 2970 ore

F - VALUTAZIONE CONCLUSIVA IN ESITO AL PERCORSO (COME DA VERBALE D‘ESAME) **/100**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COD. ENTE: | | | ANNO FORMATIVO: |
| COD. PROGETTO: | COD. INTERVENTO: | TIPOLOGIA: **FI/Q3T** | |
| AUTORIZZATO CON DECRETO DIRIGENZIALE N.  DEL | | | |

A – PROFILO REGIONALE / Regional profile / Profile régional / Regionales Profil

DENOMINAZIONE / Designation / Dénomination / Name

DESCRIZIONE SINTETICA Synthetic description / Description synthétique / Kurzbeschreibung

|  |  |
| --- | --- |
| Attività economica (ATECO 2007) | Nomenclatura Unità Professionali (CP/ISTAT 2011) |
|  |  |

DESCRIZIONE SINTETICA PROFILO / Brief profile description / Description synthétique du profil / Kurzbeschreibung des Berufsbildes

B – FIGURA E INDIRIZZO NAZIONALE DI RIFERIMENTO / National professional reference figure and field / Profession nationale et orientation de référence / Nationales Referenzberufsbild und Fachrichtung

FIGURA / Professional figure / Profession / Berufsbild

**OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA**

INDIRIZZO / Field / Orientation / Fachrichtung

REFERENZIAZIONI NAZIONALI / National references / Référencement national / Nationale Referenzierung

|  |  |
| --- | --- |
| Attività economica (ATECO 2007) | Nomenclatura Unità Professionali (CP/ISTAT 2011) |
| 46.2 Commercio all’ingrosso di materie prime agricole e di animali vivi  46.3 Commercio all’ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco  46.4 Commercio all’ingrosso di beni di consumo finale  46.5 Commercio all’ingrosso di apparecchiature ict  46.7 Commercio all’ingrosso specializzato di altri prodotti  46.9 Commercio all’ingrosso non specializzato  47.1 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati  47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati  47.4 Commercio al dettaglio di apparecchiature informatiche e per le telecomunicazioni (ict) in esercizi specializzati  47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati  47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati  47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati  47.8 Commercio al dettaglio ambulante  47.9 Commercio al dettaglio al di fuori di negozi, banchi e mercati | 5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all’ingrosso  5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto  5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite  5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali  5.1.3.4.0 Addetti all’informazione e all’assistenza dei clienti  5.1.2.5.1 Venditori a domicilio  5.1.2.5.2 Venditori a distanza  5.1.3.2.0 Dimostratori e professioni assimilate |

DESCRIZIONE SINTETICA FIGURA E INDIRIZZO / Synthetic description of the professional figure and field/ Description synthetique de la profession et de l’orientation / Kurzbeschreibung des Berufsbildes und der Fachrichtung

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 consente di svolgere attività relative al servizio di vendita e post vendita, anche in ambienti virtuali, con competenze nel supporto e assistenza al cliente, nell’organizzazione di ambienti e di spazi espositivi, nella predisposizione di iniziative promozionali e nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari.C - COMPETENZE ACQUISITE / Acquired competences / Compétences acquises / Erworbene Kompetenzen

STANDARD FORMATIVO NAZIONALE / National training standard / Standard de formation nationale / Nationaler Ausbildungsstandard

*Competenze tecnico professionali specifiche* / Specific technical and professional competences / Compétences techniques et professionnelles spécifiques / Spezifische technische und berufliche Kompetenze

|  |  |
| --- | --- |
| Area di Attività | Denominazione competenza |
| /// | Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni. |
| /// | Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso. |
| /// | 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. |
| ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all’ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari  ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione Organizzata  ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione  ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione  ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) | Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l’esposizione. |
| ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all’ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari  ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distri-buzione Organizzata  ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione  ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione  ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari  ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, Televendita, vendita via internet) | Supportare le diverse fasi dell’acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente. |
| ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all’ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari  ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distri-buzione Organizzata  ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione  ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione  ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari  ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) | Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all’evasione dei reclami. |
| ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all’ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari  ADA.18.208.673 Servizi di incasso e post-vendita nella Grande Distribuzione Organizzata  ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) | Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento. |