



REGIONE DEL VENETO



OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

Ai sensi della DGR n. 914 del 9/7/2020 “Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale ex L. 53/2003 e D.Lgs. n. 226/2005”



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



COMPETENZA RICORSIVA 1

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

Compiti operativi	livello di autonomia ¹				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte ²	sì	
<input type="checkbox"/> Consultare il programma di lavoro e le documentazioni di appoggio (procedure ecc.)					✓ Comprensione della terminologia di settore				
					✓ Comprensione del programma di lavoro e delle sue parti				
					✓ Comprensione documentazione di appoggio				
<input type="checkbox"/> Pianificare le fasi di lavoro					✓ Comprensione delle specifiche tecniche e delle indicazioni ricevute				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto delle procedure aziendali				
<input type="checkbox"/> Organizzare il proprio lavoro sulla base delle procedure e tempistiche definite nella pianificazione e condivise con il responsabile					✓ Pianificazione delle fasi di lavoro [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Rispetto delle procedure e delle tempistiche definite nella pianificazione				
					✓ Organizzazione del lavoro anche attraverso la condivisione con il proprio responsabile [Valutare il risultato dell'azione]				

¹ 0= ASSISTE; 1= COLLABORA ALL'ESECUZIONE; 2= ESEGUE SECONDO LE INDICAZIONI E CON LA SUPERVISIONE DI UN RESPONSABILE; 3= ESEGUE IN AUTONOMIA CON LA SUPERVISIONE DI UN RESPONSABILE

² Inserire nelle note elementi che rendono l'azione efficiente e/o efficace solo in parte, ossia gli errori effettuati.

COMPETENZA RICORSIVA 2

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

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Consultare le fasi di servizio per individuare strumenti, attrezzature, software e materiali da impiegare (scheda prodotto, listini, ecc,)					✓ Comprensione della terminologia di settore				
					✓ Comprensione delle diverse fasi di lavoro				
					✓ Rispetto delle procedure aziendali				
					✓ Individuazione di strumenti, attrezzature, software e materiali da impiegare per la realizzazione del servizio [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Verificare la disponibilità di strumenti, attrezzature, software e materiali da impiegare					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Verifica della disponibilità di strumenti, strumenti, attrezzature, software e materiali da impiegare [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Segnalare strumenti, attrezzature, software e materiali da impiegare mancanti al responsabile e collaborare all'individuazione di eventuali soluzioni alternative					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Segnalazione di strumenti, attrezzature, software e materiali da impiegare [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Collaborazione all'individuazione di eventuali soluzioni alternative [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Predisporre e verificare l'impostazione degli strumenti e delle attrezzature per la realizzazione del servizio					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				

COMPETENZA RICORSIVA 2

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

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Impostazione degli strumenti e attrezzature per le fasi previste dal servizio [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Segnalare al responsabile eventuali non conformità nel funzionamento di strumenti e attrezzature da impiegare					✓ Utilizzo di procedure e strumenti per la segnalazione di non conformità				
					✓ Segnalazione di eventuali non conformità [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Assistere alle operazioni di manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature da impiegare secondo le scadenze previste dal piano di manutenzione					✓ Comprensione del piano di manutenzione				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Partecipazione attiva nel corso dell'attività [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Allestire gli spazi espositivi e curarne l'ordine e la pulizia, secondo le indicazioni specifiche ricevute e le caratteristiche merceologiche dei prodotti					✓ Comprensione delle caratteristiche merceologiche dei prodotti				
					✓ Comprensione delle indicazioni specifiche ricevute				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di attrezzature e strumentazione di settore				
<input type="checkbox"/> Spacchettare e preparare la merce per l'esposizione realizzando l'etichettatura e la codifica dei prodotti (codice a barre, prezzo, eventuale dispositivo antitaccheggio ecc.) in base alle indicazioni fornite dal responsabile					✓ Allestimento, riassetto e pulizia degli spazi espositivi [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione delle indicazioni specifiche del responsabile				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
				✓ Utilizzo di attrezzature, strumenti e macchinari					
				✓ Etichettatura e codifica dei prodotti [Valutare il risultato dell'azione]					
				✓ Comprensione delle caratteristiche merceologiche dei prodotti					

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Disporre i prodotti negli spazi espositivi in base alle loro caratteristiche merceologiche e al merchandising (<i>Layout, visual display, corner e punti display ecc.</i>)					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di attrezzature e strumenti				
<input type="checkbox"/> Predisporre l'allestimento vetrinistico curandone l'aggiornamento attraverso operazioni di sostituzione/posizionamento della merce					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di attrezzature e strumenti				
<input type="checkbox"/> Organizzare l'area di vendita mettendo in evidenza le promozioni proposte (disporre cartelli pubblicitari e informativi, cosiddette isole promozionali) secondo le					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
indicazioni e le direttive del responsabile					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzo di attrezzature e strumenti ✓ Organizzazione dell'area di vendita attraverso la disposizione di cartelli pubblicitari e informativi [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Ruotare i prodotti in esposizione secondo i criteri indicati dal responsabile					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensione delle indicazioni e dei criteri forniti dal responsabile e delle tecniche per la rotazione degli articoli ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari) ✓ Utilizzo DPI ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo di attrezzature e strumenti ✓ Rotazione dei prodotti secondo quanto indicato dal responsabile [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Individuare i prodotti mancanti, prelevarli dal magazzino e rifornire gli scaffali/banchi vendita anche con l'utilizzo di dispositivi digitali per l'identificazione, tracciabilità, riassortimento e registrazione della merce					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari) ✓ Utilizzo DPI ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo di attrezzature, strumentazione e dispositivi digitali per il trattamento e archiviazione dati/informazioni 				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuazione dei prodotti mancanti [Valutare il risultato dell'azione] ✓ Rifornimento di scaffali/banchi vendita [Valutare il risultato dell'azione] ✓ Utilizzo di dispositivi digitali per l'identificazione, tracciabilità, riassortimento e registrazione della merce [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Compilare l'ordine dei prodotti mancanti anche, laddove è possibile, con l'utilizzo di dispositivi digitali					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari) ✓ Utilizzo DPI ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo di attrezzature e strumenti, anche digitali, ove possibile ✓ Compilazione dell'ordine dei prodotti mancanti [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Confezionare la merce, sulla base delle specifiche indicate, adottando le tecniche e le modalità di imballaggio e <i>packaging</i> più appropriate					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensione delle indicazioni e delle specifiche fornite ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari) ✓ Utilizzo DPI ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo di attrezzature e strumenti 				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Confezionamento del prodotto secondo la tipologia, le tecniche e le modalità più appropriate [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Supportare la promozione e la cura dei servizi di vendita <i>on line</i> mediante l'utilizzo di applicativi per l' <i>e-commerce</i>					✓ Comprensione e reperimento di informazioni relativamente alle caratteristiche e all'utilizzo dei prodotti da proporre e promuovere a distanza (mediante chat o social media, mail, sito web, blog)				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure e linee guida aziendali				
					✓ Utilizzo degli applicativi <i>e-commerce</i>				
					✓ Supporto della promozione dei servizi di vendita a distanza [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Accogliere il cliente con uno stile di comunicazione coerente con strategie aziendali di vendita e con il prodotto/servizio offerto					✓ Comprensione e applicazione di stile di comunicazione e strategie aziendali di vendita				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Accoglienza del cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Rilevare le richieste del cliente e fornire supporto nella ricerca dei prodotti all'interno del punto vendita o nella scelta dei servizi maggiormente rispondenti alle esigenze espresse					✓ Comprensione delle richieste ed esigenze del cliente				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Individuazione delle esigenze/richieste del cliente e supporto nella ricerca dei prodotti/scelta servizi all'interno del punto vendita [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Fornire informazioni sul prodotto che il cliente desidera acquistare (es.					✓ Comprensione delle caratteristiche dei prodotti in vendita				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
tipologia e caratteristiche tecniche del prodotto, prezzo, vantaggi)					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Interazione con il cliente				
					✓ Chiarezza e completezza delle informazioni fornite [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Proporre eventuali alternative al prodotto/servizio richiesto dal cliente					✓ Comprensione e individuazione di prodotti/servizi alternativi a quanto richiesto dal cliente				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Utilizzo DPI (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Proposta di eventuali alternative al prodotto/servizio richiesto [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Proporre sconti/promozioni-attivi nel punto vendita					✓ Comprensione e applicazione di tecniche di vendita e di promozione sconti/promozioni di prodotti/servizi adeguati alle esigenze del cliente				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzo DPI (nel caso di vendita di prodotti alimentari) ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Interazione con il cliente ✓ Chiarezza e completezza delle proposte di sconti/promozioni [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Illustrare le modalità e le condizioni di pagamento e di consegna del prodotto/fruizione del servizio,					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensione delle modalità di pagamento e di consegna del singolo prodotto/servizio ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari) ✓ Utilizzo DPI (nel caso di vendita di prodotti alimentari) ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo di strumenti e dispositivi ✓ Interazione con il cliente ✓ Chiarezza e completezza nell'esposizione delle modalità e condizioni di pagamento e di consegna del prodotto/fruizione del servizio [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Supportare le fasi di acquisto <i>on line</i> del prodotto/servizio da parte del					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensione delle esigenze del cliente nelle fasi di acquisto <i>on line</i> ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza 				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
cliente mediante l'utilizzo di applicativi per l'e-commerce					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo degli applicativi e-commerce				
					✓ Supporto del cliente nelle fasi di acquisto a distanza del prodotto/servizio [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all'evasione dei reclami

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Rilevare le richieste della clientela in presenza o a distanza, accogliere il reclamo/segnalazione del cliente e gestirlo in base alle procedure aziendali					✓ Comprensione delle richieste della clientela in presenza o a distanza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di strumenti, schede, applicativi <i>e-commerce</i>				
					✓ Accoglienza e gestione, in presenza o a distanza, del reclamo/segnalazione del cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Verificare la conformità del prodotto/servizio (eventuali difetti e/o guasti) e fornire assistenza al cliente, in presenza o a distanza, nelle procedure di ripristino di conformità (resi, sostituzioni)					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di strumenti, schede, applicativi <i>e-commerce</i>				
					✓ Verifica della conformità del prodotto/servizio (eventuali difetti e/o guasti) [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Interazione con il cliente				
				✓ Assistenza al cliente nelle procedure di ripristino della conformità del prodotto/servizio [Valutare il risultato dell'azione]					
				✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza					

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all'evasione dei reclami

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Verificare l'uso corretto del prodotto/servizio da parte del cliente					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di strumenti, schede, applicativi <i>e-commerce</i>				
					✓ Interazione con il cliente				
<input type="checkbox"/> Raccogliere le informazioni e/o le richieste in presenza o a distanza attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente (es. data base con indicatori di <i>performance</i>) e nel rispetto della normativa in vigore (es. <i>privacy</i> , tutela dei consumatori)					✓ Verifica dell'uso corretto del prodotto/servizio da parte del cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione e applicazione delle procedure di <i>customer care</i>				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto della normativa su <i>privacy</i> , tutela dei consumatori				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di igiene degli alimenti (nel caso di vendita di prodotti alimentari)				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di strumenti, schede, applicativi <i>e-commerce</i>				
					✓ Raccolta di informazioni e/o richieste in presenza o a distanza [Valutare il risultato dell'azione]				
✓ Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente [Valutare il risultato dell'azione]									

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Partecipare al controllo e quadratura delle operazioni giornaliere della cassa					✓ Comprensione dei documenti amministrativi contabili di base				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Rispetto della normativa fiscale contabile vigente				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di strumenti, schede e applicativi e-commerce				
<input type="checkbox"/> Gestire la documentazione della cassa e gli ulteriori adempimenti amministrativi (es. controllo di fatture e ricevute fiscali, compilazione dei documenti di trasporto, ecc.) su indicazione del referente					✓ Partecipazione al controllo e chiusura giornaliera della cassa [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione delle indicazioni del referente interno all'azienda				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Rispetto della normativa fiscale contabile vigente				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
<input type="checkbox"/> Predisporre modelli fiscali di pagamento su indicazione del referente					✓ Utilizzo di programmi gestionali fiscali e di contabilità				
					✓ Gestione della documentazione della cassa e degli ulteriori adempimenti amministrativi [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione delle indicazioni del referente				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Rispetto della normativa fiscale vigente				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di programmi gestionali fiscali e di contabilità nonché di sistemi informatizzati				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3

Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Predisposizione di modelli fiscali di pagamento [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Emettere le fatture (anche per la restituzione o per il ritiro di merce reso, prodotto non conforme) e i documenti di accompagnamento (documenti di trasporto, documentazione su diritto di restituzione del bene) su indicazione del referente interno all'azienda					✓ Comprensione delle indicazioni del referente				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Rispetto della normativa fiscale contabile vigente				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di programmi gestionali fiscali e di contabilità, nonché di sistemi informatizzati				
<input type="checkbox"/> Registrare, in contabilità e nei registri IVA, le fatture clienti/fornitori nazionali/internazionali anche procedendo alla relativa archiviazione secondo le indicazioni del referente aziendale applicando la normativa vigente e utilizzando specifici applicativi informativi, anche per la relativa archiviazione					✓ Emissione di fatture e documenti di accompagnamento [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione delle indicazioni del referente				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Rispetto della normativa fiscale contabile vigente				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo di programmi gestionali e di contabilità, di specifici applicativi informativi e di sistemi informatizzati di archiviazione				
<input type="checkbox"/> Ricevere pagamenti con modalità di riscossione diverse dai contanti (Es. Bonifici, carte di pagamento, e-					✓ Registrazione delle fatture clienti/fornitori nazionali/internazionali [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Archiviazione della documentazione prevista [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione delle indicazioni del referente				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
payments, m-payments ecc.) su indicazione del referente interno all'azienda					✓ Utilizzo di programmi gestionali e di contabilità, nonché di sistemi informatizzati				
					✓ Ricezione di pagamenti con modalità di riscossione diverse dai contanti [Valutare il risultato dell'azione]				