



MI FORMO E LAVORO

Avviso pubblico per la concessione di un voucher formativo e voucher di servizio per l'accompagnamento al lavoro in favore di disoccupati (atto dirigenziale di approvazione n. 383 del 03 luglio 2018)

Percorso Formativo	Addetto Alle Vendite	
Obiettivi del modulo	<p>Gli obiettivi formativi del corso sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ricevimento, controllo e stoccaggio della merce - curare il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce in coerenza ai parametri di qualità e i criteri gestionali definiti dall'azienda - allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali - provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali - cura del processo di vendita al cliente - soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto 	
Durata (in ore)	210	
Prerequisiti d'ingresso	<p>I prerequisiti d'ingresso sono quelli riportati nell'Avviso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - essere residenti o domiciliati in un Comune della Regione Puglia. Se cittadini non comunitari devono essere in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa; - avere compiuto il 18esimo anno di età; - essere disoccupati secondo la definizione di cui all'art. 19 del D.lgs 150/2015 e privi di strumenti di sostegno al reddito; - essere disoccupati secondo quanto definito dall'art. 19 del D.lgs 150/2015 e beneficiari di strumenti di sostegno al reddito. - necessario aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto. 	
Contenuti minimi	Denominazione AdA	ricevimento, controllo e stoccaggio della merce
	Descrizione della performance	curare il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce in coerenza ai parametri di qualità e i criteri gestionali definiti dall'azienda
	Unità di competenza correlata	418
	Capacità	controllare dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) e qualitativo (scadenze e standard di qualità) i prodotti in ingresso,



Unione europea
Fondo sociale europeo



REGIONE
PUGLIA



	individuando possibili prodotti non conformi da restituire
	adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
	applicare regole e criteri di stivaggio ed immagazzinamento dei prodotti non destinati a banco di libero servizio negli appositi locali
	effettuare operazioni di scarico e trasferimento dei prodotti dai mezzi di trasporto alla struttura di vendita (magazzino, punto vendita) con la predisposizione della documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci
Conoscenze	informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...)
	normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
	sistemi e metodi di immagazzinamento e stoccaggio delle merci
	tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino per evitare eventuali rimanenze
	tecniche per la gestione della documentazione attinente la spedizione/ricezione merci
	tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e del parco dei fornitori di riferimento
	procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento
	procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti in arrivo, mediante l'utilizzo di tecniche anche di tipo esperienziale per il riconoscimento delle caratteristiche dei prodotti
Denominazione AdA	allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali
Descrizione della performance	provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali
Unità di competenza correlata	419
Capacità	curare il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e quella igienico-sanitaria
	allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, rispettando lo spazio ad essa assegnato secondo le strategie di comunicazione, di marketing e di display operativo dell'azienda
	applicare tecniche di problem solving e decision making per la gestione autonoma degli spazi e degli strumenti espositivi
	curare l'immagine dell'azienda attraverso il controllo della pulizia generale dell'area vendita di competenza, recuperando e sistemando la merce abbandonata dai clienti fuori dagli spazi di appartenenza e ritirando le confezioni/prodotti invendibili
	mantenere l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti e lo smaltimento dei prodotti scaduti
	preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce



Unione europea
Fondo sociale europeo



REGIONE
PUGLIA



	supervisionare l'attività svolta nel reparto/punto vendita, controllando l'andamento delle vendite, monitorandone la redditività, riconoscendo eventuali criticità (malfunzionamenti, guasti, imprevisti, errori di codice e/o di prezzo) e fornendo suggerimenti utili al capo reparto/responsabile di negozio
Conoscenze	caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione
	informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...)
	modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci per favorire un corretto utilizzo nella fase del processo di lavoro nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e della normativa igienico-sanitaria
	procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti
	regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti
	regole e tecniche di trasferimento di informazioni (es. dati relativi all'andamento delle vendite) al fine di informare costantemente la direzione o i diretti superiori delle dinamiche di vendita del reparto/punto vendita
	tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e clienti
	tipologie e caratteristiche dei prodotti, prezzi e quotazioni al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, nel rispetto delle strategie commerciali e dei fabbisogni di merci dell'azienda
	modalità di lettura ed interpretazione di istruzioni/indicazioni scritte/schede tecniche
marketing, tecniche di merchandising e gestione del display per la corretta gestione degli spazi vendita	
Denominazione AdA	cura del processo di vendita al cliente
Descrizione della performance	soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto
Unità di competenza correlata	420
Capacità	effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale
	accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse
	curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali
	fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto
	monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto
	rispettare le procedure per la prevenzione dei furti attuando le prime misure preventive di controllo e, in caso di necessità, contattando il responsabile di riferimento
Conoscenze	caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento



Unione europea
Fondo sociale europeo



REGIONE
PUGLIA



	<p>caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti</p> <p>normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone</p> <p>strategie e obiettivi tecnologici, produttivi ed organizzativi dell'impresa e standard di qualità per rispondere al meglio alle esigenze e direttive dell'impresa</p> <p>tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto</p> <p>tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto al fine di applicare modalità e criteri, anche esperienziali, per decodificare i bisogni dei clienti</p> <p>elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc...)</p> <p>elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale</p>
Sede	Locorotondo (BA) - Via Traversa di Via Fasano - Vico Grazia Deledda 24 - 28
Attestazione finale	Dichiarazione degli apprendimenti