

TIPOLOGIA DI PROFILO – ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

QUALIFICHE

addetto alla vendita

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato
Commesso specializzato provetto
Commesso di libreria
Commesso stimatore di gioielleria
Sportellista nelle concessionarie di pubblicità

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche

Cassiere Comune
Astatore
Commesso alla vendita al pubblico
Pompista specializzato

addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita

approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze
Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

Ottico diplomato
Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche

Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore
Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo
Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio
Allestitore di commissioni nei magazzini di ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche
Magazziniere anche con funzioni di vendita
Estetista, anche con funzioni di vendita

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Informatore negli Istituti di informazioni commerciali
Addetto di biblioteca circolante
Addetto ai negozi o filiali di esposizioni
Addetto al centralino telefonico

Semplici conoscenze pratiche

Dimostratore

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESIONALIZZANTE -
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)**

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

Conoscere:

- il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- e saper utilizzare il glossario della professione
- i sistemi di tutela del consumatore
- e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente
- gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se richiesto dalla mansione

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere la merceologia
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali, prodotti
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out e di visual merchandising se richiesto dalla mansione

- Saper utilizzare i principali software applicativi se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, disporre e presentare merci e prodotti
- Saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

ATTIVITA' FORMATIVA

TIPOLOGIA DI PROFILO

ADDETTO FOOD E FUNZIONI
AUSILIARIE

ADDETTO NO FOOD E
FUNZIONI AUSILIARIE

Competenze di base e trasversali

Disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure e tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali

Competenze a carattere professionalizzante

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale
Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela Ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

ALLEGATO 1

TABELLA A

Profili professionali	Ore complessive di formazione	Ore formazione minima primo anno	Ore formazione trasversale complessiva
Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	480 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 400 ore)	84	80
Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenze tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	400	70	80
Specifiche conoscenze tecniche pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	360	63	80
Normali conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico – pratiche inquadramento finale al 5° livello)	280	56	60
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	240	84	60

TABELLA B

RIPARTIZIONE DELLA FORMAZIONE TRASVERSALE PER ANNUALITA'

Profili professionali	Dal 1° al 12° mese	Dal 12° la 24 °	Dal 25° al 36°	Dal 37° al 48°	Dal 49° al 60°	Dal 61° al 66°
Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	28	20	16	8	8	0
Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenze tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	28	20	16	8	8	0
Specifiche conoscenze tecniche pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	28	20	16	8	8	0
Normali conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico – pratiche inquadramento finale al 5° livello)	21	15	12	6	6	0
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	21	15	12	12	6	0