

**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' - FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE**

**TIPOLOGIA DI PROFILO**

**ADDETTO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE**

**ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE**

**ATTIVITA' FORMATIVA**

**Competenze di base e trasversali**

Disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a 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

**PIANO ORARIO CURRICOLARE**

<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>	<b>Ore complessive di formazione</b>	<b>Ore di formazione minime per il primo anno</b>	<b>Ore di formazione trasversale complessiva</b>
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)	120	80
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	400	100	80
specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	360	90	80
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	280	80	60
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	240	120	60

**FORMAZIONE TRASVERSALE**

<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>	<b>1° annualità</b>	<b>2° annualità</b>	<b>3° annualità</b>
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	40	28	12
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	40	28	12
specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	40	28	12
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	30	20	10
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	30	30	0