

FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE

ADDETTO NO FOOD

2° LIVELLO – 240 ORE

APPROFONDITE CONOSCENZE TECNICO-SCIENTIFICHE E CAPACITÀ DI DIVULGAZIONE DELLE PROPRIE COMPETENZE:

- Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico

3° LIVELLO – 210 ORE

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
- Ottico diplomato
- Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente

4° LIVELLO – 180 ORE

SPECIFICHE CONOSCENZE TECNICHE E PARTICOLARI CAPACITÀ TECNICO PRATICHE:

- Cassiere Comune
- Astatore
- Commesso alla vendita al pubblico
- Pompista specializzato
- 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

5° LIVELLO – 160 ORE

NORMALI CONOSCENZE ED ADEGUATE CAPACITÀ TECNICO-PRATICHE:

- Informatore negli Istituti di informazioni commerciali
- Addetto di biblioteca circolante
- Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

6° LIVELLO – 120 ORE

SEMPLICI CONOSCENZE PRATICHE:

- Dimostratore

COMPETENZE DI SETTORE

- Conoscere le caratteristiche del settore.
- Conoscere 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.
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività.
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione.
- Conoscere i sistemi di tutela del consumatore.
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente.
- Conoscere 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.
- Altro:

TIMBRO E FIRMA DEL DATORE DI LAVORO