

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Capo reparto della grande distribuzione</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
<b>Area di Attività</b>	ADA.12.01.05 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata
<b>Processo</b>	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
<b>Sequenza di processo</b>	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il capo reparto della grande distribuzione si occupa del coordinamento e della supervisione delle attività e delle risorse del reparto di cui è responsabile organizzando la disposizione più funzionale degli spazi di carico, scarico, stoccaggio e vendita delle merci/prodotti controllando la corretta applicazione dei processi di controllo della qualità dei prodotti presenti nel suo reparto. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente in punti vendita di medie e grandi dimensioni, soprattutto in quelli appartenenti alla grande distribuzione organizzata, ove sono presenti un'ampia diversità di tipologie merceologiche. Lavora con elevati livelli di autonomia nel reparto di sua competenza e risponde del suo operato direttamente al direttore di negozio/filiale. Può relazionarsi direttamente con la clientela.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita (3309)</li> <li>2. Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto (3310)</li> <li>3. Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto (3311)</li> <li>4. Organizzazione del reparto nella GDO (3312)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Tipologia e quantità di merce definite secondo la strategia di vendita
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita
<b>Indicatori</b>	Interpretazione e monitoraggio corretto delle vendite; definizione della tipologia e quantità di merce in funzione delle strategie del punto vendita
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Interpretare report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti</li><li>2. Rilevare le osservazioni e i reclami dei clienti, al fine di ottenere informazioni migliorative per le strategie vendita</li><li>3. Collaborare alla elaborazione dell'offerta, delle gamme dei prodotti e dei prezzi coordinandosi con le altre funzioni aziendali</li><li>4. Supportare l'organizzazione delle operazioni commerciali coordinandosi con le altre funzioni aziendali</li><li>5. Concorrere alla elaborazione degli obiettivi e del budget di reparto</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di organizzazione aziendale</li><li>2. Elementi di merceologia</li><li>3. Tecniche di budgeting</li><li>4. Metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale</li><li>5. Principi di customer care e gestione dei reclami</li><li>6. Tecniche di Shelf Marketing</li><li>7. Tecniche e sistemi di controllo delle vendite</li><li>8. Normativa sul commercio di vendita al pubblico</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)</p> <p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p> <p>5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività di vendita del reparto supervisionate e coordinate
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto
<b>Indicatori</b>	Efficace coordinamento e supervisione delle procedure di vendita e controllo qualità dei prodotti alimentari e non.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio delle attività</li><li>2. Supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li><li>3. Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente</li><li>4. Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari</li><li>5. Coordinare e supervisionare la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non</li><li>6. Utilizzare tecniche di gestione e leadership</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li><li>2. Procedure standard di reporting</li><li>3. Tecniche di gestione risorse umane e gruppi di lavoro</li><li>4. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti</li><li>5. Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non</li><li>6. Tecniche di accoglienza della clientela</li><li>7. Modalità di organizzazione del lavoro nella GDO</li><li>8. Metodologie di controllo della qualità dei processi di vendita</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p> <p>5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Piano degli approvvigionamenti per il reparto
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di pianificazione degli approvvigionamento
<b>Indicatori</b>	Assortimento dei prodotti adeguato alle strategie di vendita.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Collaborare all'inventario e alla selezione degli assortimenti delle diverse tipologie di prodotti presenti nel reparto</li><li>2. Applicare procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino</li><li>3. Applicare tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce</li><li>4. Applicare le procedure previste per la ricezione dei prodotti e la registrazione delle merci in arrivo</li><li>5. Applicare le procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti, verificando la presenza di prodotti non conformi</li><li>6. Utilizzare software gestionali commerciali</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li><li>2. Elementi di merceologia</li><li>3. Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite</li><li>4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci</li><li>5. Procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino</li><li>6. Tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce</li><li>7. Procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini/ricezione prodotti</li><li>8. Software gestionali commerciali</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</li><li>4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti</li><li>5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite</li></ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Organizzazione del reparto nella GDO</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Reparto organizzato coerentemente con gli obiettivi e le strategie aziendali
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di organizzazione del reparto nella GDO
<b>Indicatori</b>	Definizione delle attività e carichi di lavoro dei collaboratori in funzione delle dimensioni del reparto; definizione del piano organizzativo del reparto.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li><li>2. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale</li><li>3. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato</li><li>4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro</li><li>5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa</li><li>6. Definire il layout espositivo della merce secondo la strategia aziendale</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di analisi organizzativa</li><li>2. Elementi di organizzazione aziendale</li><li>3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li><li>4. Elementi di gestione delle risorse umane</li><li>5. Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività</li><li>6. Elementi di diritto sindacale</li><li>7. Tecniche di allestimento degli spazi espositivi</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite