

PERCORSO FORMATIVO

VENDITORE.it: Addetto alle vendite e all'e-commerce

SOGGETTO ATTUATORE

Iter – Innovazione Terziario

PROFILO PROFESSIONALE

Operatore ai servizi di vendita

FIGURA PROFESSIONALE

L' Operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali.

In particolar modo, l'operatore ai servizi di vendita opera alle dirette dipendenze dell'imprenditore o del responsabile del punto vendita o di una società di servizi. Ricopre un ruolo di supporto tecnico-operativo la cui funzione principale è quella di assistere e orientare la clientela nelle operazioni di acquisto. Negli esercizi di minori dimensioni L'operatore ai servizi di vendita svolge, in genere, altre funzioni tra cui: servizio in cassa o nel magazzino, rifornimento/esposizione prodotti e loro promozione, ecc. Sempre nelle imprese di piccole-medie dimensioni, oggi, l'operatore ai servizi di vendita è chiamato spesso a gestire le vendite on-line delle imprese che operano anche attraverso l'e-commerce. Il grande sviluppo del commercio elettronico chiama la figura professionale ad aggiornare le proprie competenze all'interno di questa funzione specialistica. Si occupa quindi di: gestire e aggiornare i contenuti di siti web, acquisire i dati dei clienti, fornire assistenza, gestire gli ordinativi (acquisire ed evadere), organizzare e seguire la consegna di merci o spedizioni, emettere o controllare fatture o ricevute fiscali, preparare, imballare o confezionare il materiale. Diventa quindi essenziale per l'operatore ai servizi di vendita l'utilizzo degli strumenti digitali e di gestione dei network on-line in modo da poter collaborare alla realizzazione delle soluzioni di e-commerce. E' chiamato, da questo punto di vista, a rapportarsi con il responsabile di progetto/servizio collaborando alle procedure inerenti il processo di commercializzazione on-line dei prodotti/servizi, integrandosi, in particolare con la funzione marketing.

INFO

Michela Saccucci 075 38 889 235

Stefania Flori 075 38 889 217

Tania Baldassarri 075 38 889 210

ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO

N.	Contenuti percorso VENDITORE.it: Addetto alle vendite e all'e-commerce	Durata (ore) 1° ANNUALITÀ	Durata (ore) 2° ANNUALITÀ	Durata (ore) BIENNIO
1	Lingua italiana	35	25	60
2	Lingua inglese	45	45	90
3	Educazione artistica	15	10	25
4	Educazione digitale	45	20	65
5	Matematica	36	20	56
6	Scienze	20	15	35
7	Storia delle civiltà	20	15	35
8	Diritto ed economia	15	15	30
9	Educazione fisica e motoria	15	15	30
10	Diritto del lavoro e autoimpiego	15	15	30
11	Controllo Qualità	15	15	30
12	Igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro	16	16	32
13	Cittadinanza attiva	15	15	30
14	L'attività professionale di addetto qualificato alle vendite e ai servizi commerciali	15	15	30
15	La comunicazione con i clienti del punto vendita	30	30	60
16	Il layout degli spazi espositivi	35	35	70
17	L'attività di vendita	40	40	80
18	Il reparto salumi latticini gastronomia	35	42	77
19	Il reparto dei prodotti deperibili (carne -ittici - ortofrutticoli)	35	42	77
20	La vendita on line	48	60	108
21	Gestione del magazzino con il relativo software	30	35	65
22	Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo	20	20	40
23	Sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro	20	20	40
24	Valutazione della qualità del proprio operato	10	10	20
25	Emissione di documenti fiscali	25	25	50
26	Web e Internet - Il funzionamento della rete	20	25	45
27	Accoglienza dei clienti	30	40	70
/	TOTALE AULA	700	680	1380
/	TIROCINIO CURRICULARE	300	320	620
/	TOTALE PERCORSO	1000	1000	2000