



Ordinamento formativo per il mestiere oggetto d'apprendistato del/della

Commesso di vendita/ commessa di vendita

1. Il profilo professionale
2. Durata ed esame di fine apprendistato
3. Referenziazioni del profilo professionale
4. Quadro formativo aziendale
5. Entità della formazione formale
6. Programma quadro didattico



1. Il profilo professionale

Il commesso di vendita/la commessa di vendita funge da esperto/esperta per la vendita di beni ed offre suggerimenti ai/clienti: dal primo contatto attraverso il rilevamento del fabbisogno fino alle consulenze. Il commesso/la commessa tiene sempre in considerazione la soddisfazione dei/delle clienti. All'occorrenza il commesso/la commessa estende la consulenza anche al periodo successivo alla vendita, in caso di reclami reagisce in modo appropriato.

Il commesso di vendita/la commessa di vendita presenta i beni in modo efficace e creativo tramite diversi canali di comunicazione e promozione: in negozio, in vetrina, online, tramite i social media ed eventi promozionali.

Il commesso di vendita/la commessa di vendita contribuisce all'allestimento delle merci e conosce gli sviluppi nel suo settore, provvede alle ordinazioni di beni, al controllo della loro qualità, all'applicazione e registrazione di prezzi di vendita e numeri d'ordine, deposita i beni a regola d'arte, controlla la vendita dei singoli prodotti e determina le successive ordinazioni. Il commesso di vendita/la commessa di vendita esegue i lavori in modo autonomo, da solo, in squadra oppure in collaborazione con i fornitori. Controllo, verifica e valutazione dei lavori fanno parte delle sue funzioni. Il commesso/la commessa tiene conto dei provvedimenti in materia di tutela dell'igiene nonché della salute e rispetta le norme di sicurezza.

2. Durata ed esame di fine apprendistato

- > Durata: 3 anni
- > Esame di fine apprendistato: diploma di formazione professionale da *commesso di vendita/commessa di vendita*



3. Referenziazioni del profilo professionale

Professioni NUP/ISTAT correlate	5.1. professioni qualificate nelle attività commerciali 5.1.2.1. commessi e assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	46 commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli) 47 commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
La professione oggetto d'apprendistato è associata alla seguente professione del repertorio nazionale:	operatore ai servizi di vendita - Verkaufsfachkraft
Livello della qualifica in riferimento al quadro europeo delle qualifiche	Livello 3



4. Quadro di formazione aziendale

1.– 3. Anno di formazione: da trasmettere durante l'intera formazione

Competenze	Nozioni ed abilità fondamentali
• L'apprendista apprezza un aspetto curato e adatto all'impresa • L'apprendista nei confronti del/della cliente si comporta in modo gentile, cordiale e premuroso • L'apprendista conosce i prodotti della sua azienda e continua a perfezionare le sue conoscenze • L'apprendista si comporta in modo leale e responsabile nei confronti del/della datore/datrice di lavoro, inoltre gestisce con scrupolosità il rapporto con i beni e l'incasso • L'apprendista è puntuale, affidabile e rispetta le direttive dell'impresa • L'apprendista usa la necessaria riservatezza nei rapporti con i/clienti • L'apprendista è in grado di comunicare nelle lingue tedesco e italiano ed è disponibile ad imparare ulteriori lingue, se necessario • L'apprendista attrezza e tiene pulito il suo posto di lavoro • L'apprendista conosce può predisporre e impiegare i materiali e gli strumenti necessari all'esecuzione delle sue funzioni • L'apprendista può fornire l'assistenza adatta al livello di formazione in tutti i campi operativi • L'apprendista conosce e rispetta le vigenti direttive e norme in materia di sicurezza del lavoro ed igiene, conosce i provvedimenti di sicurezza per i singoli apparecchi • L'apprendista lavora e comunica in squadra in modo adeguato	Nozioni fondamentali • Conoscenza dei prodotti • (Auto)organizzazione • Materiali di lavoro • Disposizioni in materia di sicurezza del lavoro e igiene • Tutela dell'ambiente • Comunicazione e lavoro di squadra • Garanzia di qualità • Gestione del tempo • Maniere • Conoscenze linguistiche



- L'apprendista utilizza le risorse (tempo, materiale, collaborazioni, ambiente) in modo responsabile
- L'apprendista controlla, riflette e migliora costantemente la sua attività (processi operativi, risultati ...) nonché il dispendio di tempo, addestrando la sua capacità d'apprendimento e presentando idee e proposte.

1° anno d'apprendistato

Attività	Competenze	Nozioni ed abilità fondamentali
1.1 Identificazione del ruolo di commesso/commessa	L'apprendista si riconosce nel ruolo del commesso/della commessa, avviando rapporti franchi e cordiali con le persone e mostra interesse verso l'azienda, verso il/la cliente e verso il prodotto.	Nozioni fondamentali • Aspettative (speranze) dell'impresa • Rapporti con le persone • Requisiti richiesti per il profilo professionale
1.2 Rappresentazione dell'impresa	L'apprendista conosce l'impresa del suo apprendistato e la rappresenta in modo positivo anche verso l'esterno.	Nozioni fondamentali • Filosofia imprenditoriale • Processi operativi e regole • Strutturazione dell'impresa • Piattaforme di vendita dell'impresa



1.3 Semplici colloqui di vendita, le esigenze dei/delle clienti	L'apprendista gestisce semplici colloqui di vendita, conosce e approfondisce le esigenze del/della cliente.	Nozioni fondamentali • Svolgimento di un colloquio di vendita: primo contatto, avvio del colloquio, rilevamento del fabbisogno, compimento • Evoluzioni nel commercio Abilità • Avvicinamento attivo e cordiali al/alla cliente • Gestione di colloqui telefonici di vendita e informazione nonché altre vie di comunicazione • Conoscenza delle regole per la presentazione di beni • Conclusione appropriata di un colloquio di vendita
1.4 La gestione di situazioni di vendita impegnative	L'apprendista in caso di colloqui difficili sfrutta la posizione da osservatore in modo finalizzato alla propria evoluzione e mantiene la calma anche in situazioni impegnative.	
1.5 Deposito e gestione dei beni	L'apprendista – sotto guida – deposita i beni al posto giusto e conforme al tipo di merce.	Nozioni fondamentali • Il quadro aziendale Abilità • Controllo di bolle di consegna ed entrata delle merci • Verifica d'eventuali difetti e – in caso di generi alimentari – della data di scadenza • Regolare deposito dei beni • Etichettatura dei beni
1.6 L'assistenza dei/delle clienti nell'area della cassa	L'apprendista accompagna il/la cliente alla cassa. In funzione della situazione in azienda sotto guida esegue semplici operazioni di cassa. L'apprendista congeda il/la cliente con ringraziamenti.	Nozioni fondamentali • Opportunità offerte dai mezzi di pagamento • Il sistema di cassa Abilità • Il confezionamento in funzione del prodotto • Conoscenza dell'incasso e delle relative regole

**2° anno d'apprendistato**

Attività	Competenze	Nozioni fondamentali ed abilità
2.1 La gestione dei colloqui di vendita orientati alla clientela	L'apprendista gestisce colloqui di vendita orientati alla clientela, riconosce le esigenze, le approfondisce, consiglia e assiste in modo autonomo.	Nozioni fondamentali • Svolgimento di un colloquio di vendita: primo contatto, analisi del/della cliente, avvio del colloquio, rilevamento del fabbisogno, consulenza, vendita, compimento • Vendita supplementare, vendita alternativa Abilità • Avvicinamento attivo e cordiali al/alla cliente, riconoscimento individuale dei/delle clienti abituali • Offerta di prodotti e servizi supplementari • Offerta d'aiuto per le decisioni e conferma delle decisioni d'acquisto • Conclusione appropriata di un colloquio di vendita, fidelizzazione dei/delle clienti tramite informazioni su aziende e prodotti nonché azioni • Informazioni supplementari relative ai prodotti (p. es. conservazione/cura)
2.2 La gestione di situazioni di vendita impegnative	L'apprendista riconosce e risolve semplici situazioni conflittuali in modo autonomo, mantiene la calma nelle situazioni impegnative.	Nozioni fondamentali • Gestione dei conflitti • Quadro aziendale • Resa (motivi, normativa e colloqui relativi alla restituzione) Abilità • Riconoscimento delle cause di obiezioni • La richiesta finalizzata d'aiuto ad altri membri della



		squadra • La realizzazione autonoma del quadro aziendale (p. es. permuta, sconti, gestione di beni difettosi, resa) • Lo sfruttamento finalizzato della posizione da osservatore/osservatrice per la propria evoluzione
2.3 Deposito e gestione dei beni	L'apprendista – sotto guida – deposita i beni al posto giusto e conforme al tipo di merce, mantiene il controllo della disponibilità di merce e denuncia eventuali anomalie.	Nozioni fondamentali • Il quadro aziendale • Programmi (<i>software</i>) aziendali • E-commerce, normativa e svolgimento di una commessa Abilità • Controllo di bolle di consegna ed entrata delle merci • Verifica d'eventuali difetti e – in caso di generi alimentari – della data di scadenza • Impiego d'ausili per l'organizzazione del deposito
2.4 La gestione di situazioni di vendita impegnative (assistenza ai clienti nell'area della cassa)	L'apprendista accompagna il/la cliente alla cassa. In funzione della situazione in azienda sotto guida esegue operazioni di cassa più complesse. L'apprendista congeda il/la cliente con ringraziamenti.	Nozioni fondamentali • Opportunità offerte dai mezzi di pagamento • Il sistema di cassa • Le disposizioni di legge per la cassa Abilità • Il confezionamento in funzione del prodotto • Conoscenze degli effetti dei mezzi di pagamento sull'azienda
2.5 La presentazione efficace di beni e del locale di vendita	L'apprendista – sotto guida – presenta i beni in modo efficace.	Nozioni fondamentali • Presentazione dei beni • Tendenze • Psicologia di vendita



		Abilità • Rotazione dei beni in funzione del fabbisogno
2.6 Esecuzioni di semplici attività d'ufficio	L'apprendista gestisce la semplice corrispondenza aziendale e applica i programmi (software) aziendali.	Nozioni fondamentali • Programmi (software) aziendali Abilità • La gestione autonoma delle telefonate • L'emissione autonoma delle bolle di consegna

3° anno d'apprendistato

Attività	Competenze	Nozioni fondamentali ed abilità
3.1 La gestione dei colloqui di vendita orientati alla clientela	L'apprendista gestisce colloqui di vendita orientati alla clientela, riconosce le esigenze dei/delle clienti, le approfondisce in modo sicuro e professionale, consiglia e assiste in modo autonomo.	Nozioni fondamentali • Svolgimento di un colloquio di vendita: primo contatto, analisi del/della cliente, avvio del colloquio, rilevamento del fabbisogno, consulenza, vendita, compimento • Vendita supplementare, vendita alternativa • Vendita di regali (aspetti e tecnica d'interrogazione) Abilità • La fidelizzazione dei/delle clienti abituali tramite diversi provvedimenti • Consulenza ed assistenza autonoma del/della cliente • L'organizzazione contemporanea di diversi/diverse clienti e dei loro bisogni • Mantenimento di calma e controllo nelle situazioni di stress • Comunicazione di tendenze, offerta di prodotti e servizi supplementari



		• Conclusione appropriata di un colloquio di vendita, fidelizzazione dei/delle clienti tramite informazioni su aziende e prodotti nonché azioni • Informazioni attive, supplementari relative ai prodotti (p. es. conservazione/cura)
3.2 La gestione di situazioni di vendita impegnative	L'apprendista riconosce e risolve semplici situazioni conflittuali in modo autonomo, mantiene la calma nelle situazioni impegnative, chiede reazioni (feedback) in modo finalizzato e le utilizza ai fini della propria evoluzione.	Nozioni fondamentali • Gestione dei conflitti • Quadro aziendale • Furto (taccheggio), normativa e comportamento corretto in caso di taccheggio • Abilità • La realizzazione autonoma del quadro aziendale (p. es. permuta, sconti, gestione di beni difettosi, reclami) • Trattamento comprensivo e flessibile di clienti ritardatari
3.3 L'assistenza dei/delle clienti nell'area di cassa	L'apprendista accompagna il/la cliente alla cassa, manovra la cassa in funzione del sistema, congeda il/la cliente con ringraziamenti.	Nozioni fondamentali • Opportunità offerte dai mezzi di pagamento • Il sistema di cassa Abilità • Il confezionamento in funzione del prodotto • La gestione del sistema di cassa (in funzione del sistema)



3.4 La presentazione efficace di beni e del locale di vendita	L'apprendista presenta i beni in modo efficace e in funzione delle esigenze dei clienti, collabora all'allestimento delle vetrine.	Nozioni fondamentali • Presentazione dei beni • Tendenze • Psicologia di vendita Abilità • Rotazione dei beni in funzione del fabbisogno
3.5 La realizzazione di provvedimenti di commercializzazione (marketing)	L'apprendista collabora alle iniziative di commercializzazione.	Nozioni fondamentali • Progetto aziendale di commercializzazione Abilità
3.6 Esecuzione di semplici attività d'ufficio	L'apprendista gestisce la semplice corrispondenza aziendale e applica i programmi (software) aziendali.	Nozioni fondamentali • Programmi (software) aziendali Abilità • La gestione autonoma delle telefonate • Emissione di bolle di consegna e fatture • L'archiviazione delle bolle di consegna

4. Entità della formazione formale

- > 1.200 ore di lezione nel corso di 3 anni, 400 lezioni ogni anno scolastico



5. Programma didattico (curriculum)

In riferimento alla figura professionale del **Commesso/a addetto/a alle vendite** e sulla base dei processi di lavoro identificati, le Formazioni Professionali Tedesca e Italiana hanno individuato le seguenti Aree di attività e le relative competenze oggetto dell'azione formativa:

Area di attività	Competenze
Sicurezza e prevenzione	• Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, salvaguardia ambientale e sicurezza del lavoro, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente • Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
Predisposizione dell'area di vendita	• Collaborare all'allestimento del punto vendita utilizzando tecniche di merchandising che valorizzino i prodotti • Curare il riordino della merce esposta ed il rifornimento di quella mancante • Curare l'ordine e la pulizia degli spazi lavorativi e delle attrezzature
Allestimento spazi espositivi	• Ideare, progettare ed allestire diverse tipologie di vetrine in relazione al prodotto ed al contesto • Utilizzare tecniche per valorizzare il prodotto merceologico • Collaborare alla realizzazione di semplici strumenti pubblicitari e di misure promozionali specifiche per l'azienda
Vendita e post vendita	• Condurre un colloquio di vendita in diverse lingue, rispondendo alle esigenze del cliente • Fornire assistenza al cliente collaborando all'evasione dei reclami • Orientare, consigliare e supportare il cliente nella sua decisione di acquisto attraverso una presentazione che valorizzi criticamente le caratteristiche qualitative del prodotto • Elaborare un semplice piano di marketing ed impostare un'attività di vendita sul territorio
Servizio di cassa	• Curare le operazioni relative al servizio di cassa applicando diverse modalità di riscossione e pagamento • Gestire la tenuta e la chiusura giornaliera della cassa
Approvvigionamento e gestione del magazzino	• Collaborare alla pianificazione degli acquisti e all'accettazione delle merci • Curare il trattamento dati di magazzino elaborando documenti di fornitura ed effettuando la registrazione amministrativa e contabile delle merci • Gestire le operazioni di stoccaggio e movimentazione delle merci in funzione delle loro caratteristiche ed in conformità alle normative di sicurezza ed ai principi di ergonomia • Utilizzare gli strumenti informatici presenti in azienda per la gestione delle varie attività.



La descrizione di eventuali sottocompetenze, abilità e conoscenze di base secondo quanto previsto dalle Indicazioni Provinciali (D.G.P. nr. 1095 del 16/07/2012) è difformemente espressa dalle rispettive Formazioni professionali in ragione delle proprie peculiarità didattiche e formative: la Formazione Professionale tedesca attraverso le aree di apprendimento e la Formazione Professionale italiana secondo una sequenza modulare.

Oltre alla preparazione professionale specifica relativa alla figura professionale oggetto dell'apprendistato, viene inoltre assicurato, in coerenza con le prescrizioni nazionali relative all'obbligo di istruzione (DM 139/2007), lo sviluppo delle competenze chiave del cittadino e di quelle riferibili agli Assi culturali.