Regione Umbria
Catalogo Unico dell’Offerta Formativa Regionale
- Scheda corso ID 7443 -

Denominazione progetto

ADDETTO QUALIFICATO ALLE VENDITE - PRODOTTI NON FOOD

SEZIONE A

SOGGETTO EROGATORE DELLA FORMAZIONE A CATALOGO E SEDE DI SVOLGIMENTO

A.1 Coordinate del soggetto richiedente l'inserimento a catalogo dell'offerta formativa

Denominazione e ragione sociale:	INFOLOG SRL
Natura giuridica:	Società a responsabilità limitata
Rappresentante legale (Cognome e Nome):	TINARELLI CLAUDIO
Indirizzo sede legale:	VIA G. DOTTORI n. 85
CAP - Comune - Provincia:	06132 - Perugia - PG
Telefono:	0755271655
Fax:	0755280251
Indirizzo e-mail:	infolog@infologsrl.it
Sito web:	www.infologsrl.it
Partita IVA	02060710544
Codice fiscale	02060710544
Registrazione c/o Camera di Commercio:	di PERUGIA - n. 17664 - anno

A.2 Referente del progetto

Nome e Cognome:	Tinarelli Claudio
Telefono:	0755271655
Fax:	0755280251

A.3 Posizione del soggetto richiedente

Organismo singolo

A.4 Tipologia di soggetto erogatore dell'attività formativa a catalogo

Ente di formazione accreditato dalla Regione Umbria per la macrotipologia:

Formazione superiore - Formazione continua e permanente

A.5 Sedi di svolgimento dell'attività formativa a catalogo

N. Sede:	1
Denominazione:	INFOLOG SRL
Indirizzo:	via G. Dottori
N. civico/piano:	85
CAP - Comune - Provincia:	06132 - Perugia - PG
Telefono:	0755271655
Stato accreditamento sede:	La sede è già stata accreditata
La sede è destinata all'erogazione di attività di FAD:	No

N. Sede:	2
Denominazione:	Istituto Tecnico Statale M.L. Cassata

Indirizzo:	via del Bottagnone
N. civico/piano:	40
CAP - Comune - Provincia:	06024 - Gubbio - PG
Telefono:	0759235911
Stato accreditamento sede:	La sede non è stata oggetto di richiesta di accreditamento
La sede è destinata all'erogazione di attività di FAD:	No

N. Sede:	3
Denominazione:	ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE E GEOMETRI LEONARDO DA VINCI
Indirizzo:	VIALE MARCONI
N. civico/piano:	6
CAP - Comune - Provincia:	06034 - Foligno - PG
Telefono:	0742350840
Stato accreditamento sede:	La sede non è stata oggetto di richiesta di accreditamento
La sede è destinata all'erogazione di attività di FAD:	No

N. Sede:	4
Denominazione:	ISTITUTO OMNICOMPRENSIVO DANTE ALIGHIERI
Indirizzo:	VIA SEPTEMPEDANA
N. civico/piano:	5
CAP - Comune - Provincia:	06025 - Nocera Umbra - PG
Telefono:	0742818897
Stato accreditamento sede:	La sede non è stata oggetto di richiesta di accreditamento
La sede è destinata all'erogazione di attività di FAD:	No

SEZIONE A-Raggruppamenti

COMPOSIZIONE DI ATI/ATS

(riportare le informazioni per i soggetti diversi dal capofila)

SEZIONE B

TIPOLOGIA DELL’OFFERTA FORMATIVA

B.1 Tipologia di progetto

- Formazione post-obbligo formativo e post-diploma
- Formazione permanente - aggiornamento professionale e tecnico
- Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo

B.2 Area tematica di riferimento del corso

Produzione di beni ed erogazione di servizi

B.3 Settore di riferimento del corso

- Commercio, trasporti e magazzinaggio
- Attività finanziarie, assicurative e immobiliari
- Servizi alle imprese

B.4 Obiettivi dell’offerta formativa (descrizione sintetica)

Rendere i partecipanti in grado di esercitare l'attività di ADDETTO QUALIFICATO ALLE VENDITE - PRODOTTI NON FOOD

B.5 Risultati attesi (descrizione sintetica)

I partecipanti al termine del percorso formativo saranno in grado di esercitare l'attività di "Addetto qualificato alle vendite - non food", in particolare gestendo il processo di vendita ed occupandosi in alcuni casi della realizzazione di attività accessorie (allestimento scaffali e vetrine, gestione del magazzino, operazioni di cassa, etc.)

B.6 Destinatari dell’offerta formativa e requisiti di ammissione

Tipologia di destinatari:	Il corso è rivolto a soggetti di età superiore ai 18 anni che abbiano assolto all'obbligo di istruzione siano essi soggetti occupati, disoccupati o inoccupati
Requisiti di ammissione:	- età superiore ai 18 anni - assolvimento obbligo di istruzione
Modalità di accertamento del possesso individuale dei requisiti di ammissione:	attraverso un modulo di iscrizione compilato dagli allievi e dichiarazione con autocertificazione, secondo la norma vigente
Previsione e modalità di riconoscimento del credito di ammissione :	Non è previsto il riconoscimento di crediti di ammissione

B.7 Numero di destinatari (per edizione)

15

B.8 Metodologie di intervento per la realizzazione degli obiettivi previsti dall’offerta formativa

Per quanto riguarda le modalità di reperimento degli allievi queste si potranno sviluppare su più canali: attraverso fax, email, pubblicità radiofonica, sito web del soggetto attuatore, volantini distribuiti in punti strategici e luoghi pubblici e centri per

l'impiego. All'attività di pubblicizzazione si affiancherà l'attività di orientamento dei potenziali allievi attraverso colloqui individuali o di gruppo. Le modalità di erogazione della formazione saranno principalmente “attive” cioè mirate a favorire e stimolare la crescita autonoma dell’allievo sulla base del paradigma learning by doing. Per un maggiore coinvolgimento degli utenti si potrà decidere sia il calendario che l'orario di svolgimento delle lezioni venendo incontro alle esigenze degli allievi stessi favorendo così la frequenza e la partecipazione. Il corso sarà tenuto da docenti con comprovata esperienza pluriennale nella docenza valutati e qualificati attraverso le procedure previste dal sistema qualità del soggetto attuatore

B.9 Disseminazione e pubblicizzazione dei risultati del progetto (descrizione sintetica)

Per la disseminazione e pubblicizzazione dei risultati del progetto verrà principalmente utilizzato il sito web del soggetto attuatore dove verranno pubblicati i risultati dei corsi erogati che quindi saranno visibili anche a potenziali futuri allievi. Si ricorrerà anche a mailing list e social network. Anche tra la rete di soggetti, professionisti e imprese che il soggetto attuatore mantiene regolarmente, verranno pubblicizzati tramite mail i risultati raggiunti

B.10 Eventuali aziende che hanno mostrato interesse al progetto, specificando denominazione, sede, settore di attività e natura dell’interesse

SEZIONE C

RIFERIMENTO PROFESSIONALE DELL'OFFERTA FORMATIVA ED ATTESTAZIONE PREVISTA IN ESITO AL PERCORSO

C.1 Denominazione proposta del profilo professionale

Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food

C.2 Descrizione sintetica del profilo professionale

L'Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food opera nel commercio, in esercizi di piccole, medie e grandi dimensioni, gestendo il processo di vendita ed occupandosi in alcuni casi della realizzazione di attività accessorie (allestimento scaffali e vetrine, gestione del magazzino, operazioni di cassa, etc.).

C.3 Posizione univoca nella classificazione ISTAT CP 2011

5.1.2.2.0

C.4 Posizione/i nella classificazione ISTAT ATECO 2007

47 - commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)

C.5 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macro-processo di riferimento	Unità di Competenza
Definire Obiettivi e risorse	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite
Gestire il sistema cliente	nessuna
Produrre beni/erogare servizi	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita
	Allestire gli spazi espositivi
Gestire i fattori produttivi	Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale
	Realizzare operazioni di immagazzinamento
	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
	Lavorare in sicurezza in negozio
	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio

C.6 Tipo di attestazione obbligatoria prevista

Attestato di qualifica di cui è richiesto il rilascio alla Regione

C.7 Eventuali altre attestazioni di cui è previsto il rilascio (e indicazione delle relative modalità)

C.8 Descrizione delle singole Unità di Competenza

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Macroprocesso di riferimento:	Definire Obiettivi e risorse

Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Risultato atteso:	Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.
Conoscenze minime:	Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. Format tipo di contratto. Princìpi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
Abilità minime:	Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale: Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta. Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato: Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite
Macroprocesso di riferimento:	Definire Obiettivi e risorse
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite
Risultato atteso:	Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite.
Conoscenze minime:	CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa. Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA. Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso ed al minuto; negozi di vicinato, negozi di media struttura, grandi strutture e centri commerciali; grande distribuzione organizzata; franchising. Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.

Abilità minime:	Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite: Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore del commercio (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili. Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA.

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita
Macroprocesso di riferimento:	Produrre beni/erogare servizi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita
Risultato atteso:	Adottare modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di cliente, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.
Conoscenze minime:	Elementi di comunicazione. Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita. Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo. Tecniche di mirroring, pacing, leading. Tecniche di negoziazione.
Abilità minime:	Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato ?Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche. ?Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia. ?Adottare, in caso di una trattativa commerciale ad personam, un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione. ?Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Allestire gli spazi espositivi

Macroprocesso di riferimento:	Produrre beni/erogare servizi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Allestire gli spazi espositivi
Risultato atteso:	Allestire le vetrine e gli spazi espositivi interni applicando le indicazioni del proprio responsabile; individuare soluzioni alternative in grado di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.
Conoscenze minime:	Elementi di analisi del target, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display.
Abilità minime:	Focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni ed ottimizzare l'utilizzo dei volumi a disposizione ?Comprendere ed applicare le indicazioni del proprio responsabile in merito alle modalità di allestimento delle vetrine e degli spazi interni. ?Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso ella clientela, facilitare il processo d’acquisto e razionalizzare l’attività di rifornimento. ?Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità che per qualità. ?Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al target di clienti dell'esercizio. ?Adottare comportamenti orientati all'ordine ed alla pulizia

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale
Macroprocesso di riferimento:	Gestire i fattori produttivi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale
Risultato atteso:	Realizzare trattative commerciale volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione, vigilando al contempo sulle merci esposte al fine di evitare fenomeni di taccheggio o danneggiamento.

Conoscenze minime:	Caratteristiche merceologiche e modalità di utilizzo delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto. Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente. Tecniche di vendita assistita ed attiva. Modalità di funzionamento della strumentazione per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, apparecchiature antitaccheggio, etc. Caratteristiche e modalità di realizzazione dei principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie. Procedure di cambio merce. Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza.
Abilità minime:	Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta ?Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze. ?Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità. ?Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse. ?Valutare l'opportunità di avviare una trattativa commerciale ad personam ed individuare i margini di negoziazione esistenti. ?Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso. Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso. Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte ?Tenere sotto osservazione la clientela, prestando particolare attenzione a coloro che agiscono comportamenti sospetti o insoliti, adottando in ogni caso un comportamento discreto. ?Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere, sistemi antitaccheggio, etc.). ?Attuare, nel caso in cui si colga qualcuno in flagranza di furto/danneggiamento, comportamenti coerenti con le politiche aziendali in materia e, se opportuno, informare le autorità competenti

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Realizzare operazioni di immagazzinamento
Macroprocesso di riferimento:	Gestire i fattori produttivi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Realizzare operazioni di immagazzinamento
Risultato atteso:	Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione ed allo stoccaggio delle merci in magazzino.
Conoscenze minime:	Elementi di gestione delle scorte (pull-push; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (first in - first out) / l.i.f.o. (last in - first out). Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto. Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci. Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
Abilità minime:	Ricevere le merci in entrata applicandole procedure operative in vigore ?Verificare le condizioni di trasporto ed arrivo delle merci, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti. ?Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute, segnalando le eventuali irregolarità riscontrate al proprio responsabile. Depositare le merci in magazzino, rispettando le indicazioni del proprio responsabile in merito alla disposizione da attuare ?Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore. ?Comunicare tempestivamente al proprio superiore eventuali imprevisti ed irregolarità occorsi in fase di stoccaggio, tali da compromettere il buono stato delle merci.

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
Macroprocesso di riferimento:	Gestire i fattori produttivi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
Risultato atteso:	Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.
Conoscenze minime:	Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

Abilità minime:	Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività ?Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo. ?Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo. ?Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività. ?Interagire con le risorse professionali esterne che a vario titolo accedono al luogo di lavoro al fine di prevenire/identificare ogni eventuale irregolarità nell'ambito delle attività in cui questi ultimi sono coinvolti.

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Lavorare in sicurezza in negozio
Macroprocesso di riferimento:	Gestire i fattori produttivi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Lavorare in sicurezza in negozio
Risultato atteso:	Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (negozio).
Conoscenze minime:	Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
Abilità minime:	Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario ?Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. ?Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. ?Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Denominazione proposta della Unità di Competenza:	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
Macroprocesso di riferimento:	Gestire i fattori produttivi
Riferimento ad Unità di Competenza presente nel Repertorio regionale degli standard professionali:	è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio
Uc già contenuta nel repertorio:	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
Risultato atteso:	Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

Conoscenze minime:	Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
Abilità minime:	Valutare la qualità del servizio erogato ?Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. ?Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno. ?Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento

SEZIONE D

ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

D.1 Articolazione del percorso

Numero segmento/ UFC	Titolo Segmento/UFC	Denominazione della UC di riferimento	Costo UFC	Durata (ore)	di cui erogate in Fad
1	MODULO DI ACCOGLIENZA			2:00	0:00
2	ESERCITARE UN'ATTIVITÀ LAVORATIVA IN FORMA DIPENDENTE O AUTONOMA	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma		6:00	0:00
3	L'attività professionale di addetto qualificato alle vendite	Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite		8:00	0:00
4	La comunicazione con i clienti del punto vendita	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita		20:00	0:00
5	Il layout degli spazi espositivi	Allestire gli spazi espositivi		44:00	0:00
6	L'attività di vendita	Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale		30:00	0:00
7	Gestione del magazzino	Realizzare operazioni di immagazzinamento		20:00	0:00
8	Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro		4:00	0:00
9	Sicurezza sul luogo di lavoro	Lavorare in sicurezza in negozio		8:00	
10	"La valutazione della qualità di un servizio"	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio		8:00	
			Totale durata del percorso	150:00	0:00

D.2 Riconoscimento dei crediti formativi

Moduli/segmenti/UFC per i quali non è eventualmente previsto il riconoscimento dei crediti di frequenza e motivazione della proposta:	

D.3 Caratteristiche dei singoli segmenti/UFC

Numero segmento/UFC:	1		
Titolo del segmento/UFC:	MODULO DI ACCOGLIENZA		
Denominazione della UC di riferimento:			
Obiettivo formativo:	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.		
Costo dell'UFC:			
Contenuti e progressione delle attività		**Durata (ore)**	**di cui in Fad**

Modulo di accoglienza: - presentazione e conoscenza del gruppo, delle metodologie, del programma didattico e del calendario	2:00	0:00
Totale durata segmento/UFC	2:00	0:00

Numero segmento/UFC:	2
Titolo del segmento/UFC:	ESERCITARE UN'ATTIVITÀ LAVORATIVA IN FORMA DIPENDENTE O AUTONOMA
Denominazione della UC di riferimento:	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	**Durata (ore)**	**di cui in Fad**
Modulo 2.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma” • Diritti e doveri del lavoratore; • Tipologie contrattuali; • Lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato; • Gli aspetti previdenziali del lavoro autonomo e dipendente: adempimenti • Gli aspetti fiscali del lavoro autonomo e dipendente: adempimenti • Gli adempimenti per l’avvio di un’attività	6:00	0:00
Totale durata segmento/UFC	6:00	0:00

Numero segmento/UFC:	3
Titolo del segmento/UFC:	L’attività professionale di addetto qualificato alle vendite
Denominazione della UC di riferimento:	Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche delle imprese commerciali (vendita all'ingrosso ed al minuto; centri commerciali; grande distribuzione organizzata; franchising; etc), e al personale delle imprese commerciali (ruoli, attività e responsabilità) al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell’attività in oggetto. Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale: CCNL di riferimento e format tipo di contratto, princìpi e norme di esercizio dell’attività in forma di impresa; iscrizione alla CCIAA
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	**Durata (ore)**	**di cui in Fad**

Modulo di inquadramento 3.1 “Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali”. Contenuti principi giuridici comunitari e nazionali la legislazione generale e speciale in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro i principali soggetti coinvolti ed i relativi diritti e doveri concetto di rischio, danno, prevenzione e protezione i dispositivi di protezione individuali	4:00	0:00
Modulo di inquadramento 3.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato alle vendite”.	4:00	0:00
Totale durata segmento/UFC	8:00	0:00

Numero segmento/UFC:	4
Titolo del segmento/UFC:	La comunicazione con i clienti del punto vendita
Denominazione della UC di riferimento:	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione. Acquisire le conoscenze di base di psicologia della comunicazione e della vendita per poter effettuare attività di commercializzazione e negoziazione. Acquisire le conoscenze relative alle diverse strategie di comunicazione finalizzate a costruire una relazione con i diversi tipi di cliente ed a comprenderne aspettative ed esigenze.
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	**Durata (ore)**	**di cui in Fad**
Modulo di inquadramento 4.1 “Fondamenti psicologici della comunicazionevendite, La creazione delle partnership in funzione delle strategie di vendita; Il controllo di efficacia e di efficienza sulle vendite)	4:00	0:00
Modulo di inquadramento 4.2 “Princìpi di psicologia della negoziazione e della vendita”	8:00	0:00
Modulo 4.3 “La relazione con il cliente”	8:00	
Totale durata segmento/UFC	20:00	0:00

Numero segmento/UFC:	5
Titolo del segmento/UFC:	Il layout degli spazi espositivi
Denominazione della UC di riferimento:	Allestire gli spazi espositivi

Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze teoriche per sapere individuare le tipologie di cliente su cui focalizzare l'attenzione e definire un'offerta basata su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni. Acquisire le conoscenze teoriche in materia gestione del lay out dei punti vendita (tecnica del colore, struttura della vetrina, tecnica dell'illuminazione, tecnica espositiva dei prodotti, etc.) per poter allestire vetrine e spazi espositivi in grado di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti. Applicare su casi reali o didattici (in laboratorio) le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da allestire uno spazio espositivo.
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 5.1 "Elementi di analisi del target, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta".	12:00	0:00
Modulo 5.2 "Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display	16:00	
Esercitazioni pratiche	16:00	
Totale durata segmento/UFC	44:00	0:00

Numero segmento/UFC:	6
Titolo del segmento/UFC:	L'attività di vendita
Denominazione della UC di riferimento:	Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze di base in materia di tecniche di vendita, a partire da quanto acquisito nella UFC "La comunicazione con i clienti del punto vendita" per poter svolgere correttamente l'attività del profilo professionale in oggetto. Acquisire le conoscenze relative ai principali sistemi di pagamento e modalità e strumenti per le operazioni di cassa (scanner per la lettura dei codici a barre, POS, apparecchiature antitaccheggio, etc.). Acquisire le conoscenze in materia di strumenti e modalità per la gestione della vigilanza per poter esercitare il controllo di un punto vendita. Applicare le conoscenze dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla.
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 6.1 "Tecniche di vendita assistita ed attiva"	8:00	0:00
Modulo 6.2 "Caratteristiche e modalità di realizzazione dei principali sistemi di pagamento e modalità di funzionamento della strumentazione per le operazioni di cassa"	4:00	0:00
Modulo 6.3 "Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza"	2:00	
Esercitazioni pratiche	16:00	
Totale durata segmento/UFC	30:00	0:00

Numero segmento/UFC:	7
Titolo del segmento/UFC:	Gestione del magazzino

Denominazione della UC di riferimento:	Realizzare operazioni di immagazzinamento
Obiettivo formativo:	Acquisire ed applicare e conoscenze relative a sistemi di immagazzinamento e criteri d'ordinamento degli stessi al fine saper gestire e monitorare le scorte e compilare la documentazione obbligatoria
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 7.1 “Gestione del magazzino”	20:00	0:00
Totale durata segmento/UFC	20:00	0:00

Numero segmento/UFC:	8
Titolo del segmento/UFC:	Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo
Denominazione della UC di riferimento:	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, etc. al fine di di coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 8.1 “Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.”	4:00	0:00
Totale durata segmento/UFC	4:00	0:00

Numero segmento/UFC:	9
Titolo del segmento/UFC:	Sicurezza sul luogo di lavoro
Denominazione della UC di riferimento:	Lavorare in sicurezza in negozio
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste.
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 9.1 “Fattori di rischio professionale ed ambientale ”	8:00	
Totale durata segmento/UFC	8:00	0:00

Numero segmento/UFC:	10
Titolo del segmento/UFC:	“La valutazione della qualità di un servizio”
Denominazione della UC di riferimento:	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
Obiettivo formativo:	Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato. Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.
Costo dell'UFC:	

Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui in Fad
Modulo 10.1 “La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio ”.	4:00	
Project work: Definizione di un sistema di valutazione	4:00	
Totale durata segmento/UFC	8:00	0:00

D.4 Descrizione delle risorse dedicate alla eventuale realizzazione di attività in FaD

SEZIONE E

PERSONALE E RISORSE PER LA REALIZZAZIONE DELL’OFFERTA FORMATIVA

E.1 Coordinatore

Nome e cognome:	Claudio Tinarelli

E.2 Tutor

Nome e cognome:	Maria Letizia Saleppico

E.3 Personale docente

Nominativo	Profilo prof.le	Fascia	Titolo UFC	Ore
	Esperto di formazione; coordinatore del corso	A	Segmento di accoglienza e messa a livello	2:00
	Docente / esperto in legislazione e diritto del lavoro	A	ESERCITARE UN'ATTIVITÀ LAVORATIVA IN FORMA DIPENDENTE O AUTONOMA	6:00
	Esperto di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro	A	LAVORARE IN SICUREZZA IN UFFICIO	8:00

	consulente del lavoro/commercialista	A	Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche delle imprese commerciali (vendita all'ingrosso ed al minuto; centri commerciali; grande distribuzione organizzata; franchising; etc), e al personale delle imprese commerciali (ruoli, attività e responsabilità) al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto.	8:00
	Esperto di organizzazione degli spazi espositivi /esperto di marketing	A	"Il layout degli spazi espositivi"	44:00
	DOCENTE / ESPERTO IN TECNICHE DI VENDITA Esperto in gestione dei punti vendita	A	"L'attività di vendita"	30:00
	Docente /esperto in comunicazione	A	"La comunicazione con i clienti del punto vendita"	20:00
	.Esperto/docente in logistica/gestione dei magazzini	A	"Gestione del magazzino""	20:00
	Esperto in tecniche di comunciazione e gestione dei gruppi	A	"Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo"	4:00
	docente/esperto in qualità	A	"La valutazione della qualità di un servizio"	8:00

E.4 Locali, strumenti e attrezzature

N. aula	Indirizzo	Inserita nella domanda di accreditamento della sede operativa accreditata	N. postazioni di lavoro

1	via G. Dottori, 85 06132 - Perugia - PG	Sì	15
2	VIA DEL BOTTAGNONE 40 06024 - Gubbio - PG	No	15
3	VIALE MARCONI N 6 06034 - Foligno - PG	No	15
4	VIA SEPTEMPEDANA N 5 06025 - Nocera Umbra - PG	No	15

E.5 Laboratori didattici che il Soggetto di impegna a rendere disponibili

N. laboratorio	Indirizzo	Inserita nella domanda di accreditamento della sede operativa accreditata	N. postazioni di lavoro
1	via G. Dottori, 85 06132 - Perugia - PG	Sì	15
2	VIA DEL BOTTAGNONE 40 06024 - Gubbio - PG	No	15
3	VIALE MARCONI 6 06034 - Foligno - PG	No	15
4	VIA SEPTEMPEDANA 5 06025 - Nocera Umbra - PG	No	15

E.6 Aule, laboratori, altri locali per lo svolgimento dell’attività

Tipologia	Indirizzo	N. di vani	Metri quadri	Tipo di disponibilità del locale

SEZIONE F

PERIODI E ORARI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO

(fornire le informazioni disponibili in merito alle modalità di svolgimento del corso, in termini di periodi durante l’anno, giorni e orari di frequenza, eventuale numero minimo di partecipanti necessari per l'avvio del corso ecc.)

E' previsto l'attivazione di più edizioni all'anno in base alle richieste pervenute.

Il calendario e gli orari saranno individuati in fase di attivazione del corso insieme agli allievi che frequenteranno il corso.

I corsi verranno attivati al raggiungimento di un numero minimo di allievi pari a 7

SEZIONE G

COSTI PER LA FREQUENZA DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA

(indicare il costo di iscrizione al corso, onnicomprensiva di tutte le attività previste)

IL COSTO INDIVIDUALE DI PARTECIPAZIONE AL CORSO E' DI € 2.600,00.