

Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali

L'addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali si occupa di disporre e riassortire gli scaffali e i display dei reparti con le merci, rimuovendo bancali, cartoni e imballaggi e smaltendoli secondo le procedure individuate in ciascun punto di vendita. Mantiene puliti e in ordine i corridoi e gli spazi espositivi dei reparti e può occuparsi anche di carico/scarico merci in ingresso e in uscita dal magazzino. Può, inoltre rispondere alle richieste della clientela dando informazioni sui prodotti e sulla loro collocazione nel punto vendita, sul prezzo e su eventuali sconti e promozioni.

Il corso si compone dei seguenti moduli:

- Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita
- Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti
- Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce

Tale figura trova occupazione per lo più nella GDO e in punti vendita di medie e grandi dimensioni.

REQUISITI MINIMI:

possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione/ Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER.

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| STANDARD FORMATIVO | |
|---|---|
| Denominazione Standard Formativo | Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali |
| Livello EQF | 2 |
| Settore Economico Professionale | SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale |
| Area di Attività | ADA.12.01.06 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata |
| Processo | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza di processo | Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata |
| Qualificazione regionale di riferimento | Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali |
| Descrizione qualificazione | L'addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali si occupa di disporre e riassortire gli scaffali e i display dei reparti con le merci, rimuovendo bancali, cartoni e imballaggi e smaltendoli secondo le procedure individuate in ciascun punto di vendita. Mantiene puliti e in ordine i corridoi e gli spazi espositivi dei reparti e può occuparsi anche di carico/scarico merci in ingresso e in uscita dal magazzino. Può, inoltre rispondere alle richieste della clientela dando informazioni sui prodotti e sulla loro collocazione nel punto vendita, sul prezzo e su eventuali sconti e promozioni. Tale figura trova occupazione per lo più nella GDO e in punti vendita di medie e grandi dimensioni. |
| Referenziazione ATECO 2007 | 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 |
| Referenziazione ISTAT CP2011 | 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti |
| Codice ISCED-F 2013 | 0416 Wholesale and retail sales |
| Durata minima complessiva del percorso (ore) | 400 |
| Durata minima stage + Laboratorio (ore) | |
| Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti | Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga. |
| Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti | Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali |

| | |
|---|--|
| Requisiti minimi di risorse professionali | Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento. |
| Requisiti minimi di risorse strumentali | È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati |
| Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti | 1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali" |
| Gestione dei crediti formativi | E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto. |
| Eventuali ulteriori indicazioni | |
| ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE | |
| 1 - Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita 2 - Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti 3 - Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce | |

CORSI ANNUALITÀ

| Anno | Ore | Esame Intermedio |
|----------------|------------|-------------------------|
| 1° Anno | 400 | No |

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

| | |
|--|---|
| Denominazione unità formativa | Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita |
| Livello EQF | 2 |
| Denominazione unità di competenza | Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita (2658) |
| Risultato formativo atteso | Scaffali e banchi di vendita allestiti e riforniti |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 2. Adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature espositive 3. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 4. Curare il rinnovamento della merce esposta, gestendo sostituzioni, introduzioni di nuovi prodotti, cambi stagionali, ecc 5. Applicare la normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 6. Allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, secondo le strategie di marketing dell'azienda 7. Approntare le merci per la vendita (es: spaccettazione, etichettatura, antitaccheggio, etc.) secondo le disposizioni aziendali 8. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione delle relazioni con colleghi, superiori, clienti |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 3. Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto 4. Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire 5. Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione 6. Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione 7. Procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti 8. Regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti 9. Tipologie e modalità d'uso delle attrezzature espositive 10. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale |
| Vincoli (eventuali) | |

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

| | |
|--|---|
| Denominazione unità formativa | Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti |
| Livello EQF | 2 |
| Denominazione unità di competenza | Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti (2659) |
| Risultato formativo atteso | Cliente adeguatamente accolto ed assistito durante gli acquisti |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita e orientarlo rispetto alle esigenze espresse2. Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni3. Raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto4. Applicare procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di accoglienza del cliente2. Elementi di merceologia3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni4. Elementi di customer satisfaction5. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita |
| Vincoli (eventuali) | |

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

| | |
|--|--|
| Denominazione unità formativa | Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce |
| Livello EQF | 2 |
| Denominazione unità di competenza | Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce (2661) |
| Risultato formativo atteso | Merce controllata e stoccata in coerenza ai parametri di qualità e ai criteri gestionali definiti dall'azienda |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di stoccaggio merci2. Registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita3. Curare il trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita verificando l'integrità dei prodotti4. Applicare le procedure di controllo qualitativo della merce in ingresso (es: prodotti danneggiati, scadenze e standard di qualità)5. Utilizzare attrezzature manuali per le operazioni di scarico e trasferimento della merce alla struttura di vendita6. Predisporre la documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci dal magazzino |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)2. Elementi di merceologia3. Procedure di stoccaggio e movimentazione delle merci4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci5. Modalità di utilizzo delle attrezzature manuali per lo scarico e la movimentazione interna delle merci6. Documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci |
| Vincoli (eventuali) | |

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE | |
|---|--|
| Denominazione qualificazione | Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali |
| Livello EQF | 2 |
| Settore Economico Professionale | SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale |
| Area di Attività | ADA.12.01.06 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata |
| Processo | Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari |
| Sequenza di processo | Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata |
| Descrizione sintetica della qualificazione | L'addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali si occupa di disporre e riassortire gli scaffali e i display dei reparti con le merci, rimuovendo bancali, cartoni e imballaggi e smaltendoli secondo le procedure individuate in ciascun punto di vendita. Mantiene puliti e in ordine i corridoi e gli spazi espositivi dei reparti e può occuparsi anche di carico/scarico merci in ingresso e in uscita dal magazzino. Può, inoltre rispondere alle richieste della clientela dando informazioni sui prodotti e sulla loro collocazione nel punto vendita, sul prezzo e su eventuali sconti e promozioni. Tale figura trova occupazione per lo più nella GDO e in punti vendita di medie e grandi dimensioni. |
| Referenziazione ATECO 2007 | 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 |
| Referenziazione ISTAT CP2011 | 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti |
| ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita (2658) 2. Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti (2659) 3. Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce (2661) | |

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

| | |
|--|--|
| Denominazione unità di competenza | Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita |
| Livello EQF | 2 |
| Risultato formativo atteso | Scaffali e banchi di vendita allestiti e riforniti |
| Oggetto di osservazione | Le operazioni di allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita |
| Indicatori | Utilizzo degli strumenti per prezzare ed etichettare la merce; impiego delle tecniche di esposizione della merce negli scaffali |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti2. Adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature espositive3. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione4. Curare il rinnovamento della merce esposta, gestendo sostituzioni, introduzioni di nuovi prodotti, cambi stagionali, ecc5. Applicare la normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)6. Allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, secondo le strategie di marketing dell'azienda7. Approntare le merci per la vendita (es: spaccettazione, etichettatura, antitaccheggio, etc.) secondo le disposizioni aziendali8. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione delle relazioni con colleghi, superiori, clienti |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni3. Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto4. Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire5. Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione6. Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione7. Procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti8. Regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti9. Tipologie e modalità d'uso delle attrezzature espositive10. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale |
| Referenziazione ISTAT CP2011 | 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti |

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

| | |
|--|---|
| Denominazione unità di competenza | Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti |
| Livello EQF | 2 |
| Risultato formativo atteso | Cliente adeguatamente accolto ed assistito durante gli acquisti |
| Oggetto di osservazione | Le operazioni assistenza nell'acquisto dei prodotti |
| Indicatori | Completezza di informazioni fornite alla clientela sulla collocazione dei prodotti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita e orientarlo rispetto alle esigenze espresse2. Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni3. Raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto4. Applicare procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di accoglienza del cliente2. Elementi di merceologia3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni4. Elementi di customer satisfaction5. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita |
| Referenziazione ISTAT CP2011 | 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti |

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

| | |
|--|---|
| Denominazione unità di competenza | Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce |
| Livello EQF | 2 |
| Risultato formativo atteso | Merce controllata e stoccata in coerenza ai parametri di qualità e ai criteri gestionali definiti dall'azienda |
| Oggetto di osservazione | Le operazioni di ricevimento, controllo e stoccaggio della merce |
| Indicatori | Applicazione delle procedure di controllo qualitativo dei prodotti in ingresso; operazioni di movimentazione interna delle merci |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di stoccaggio merci 2. Registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita 3. Curare il trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita verificando l'integrità dei prodotti 4. Applicare le procedure di controllo qualitativo della merce in ingresso (es: prodotti danneggiati, scadenze e standard di qualità) 5. Utilizzare attrezzature manuali per le operazioni di scarico e trasferimento della merce alla struttura di vendita 6. Predisporre la documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci dal magazzino |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Elementi di merceologia 3. Procedure di stoccaggio e movimentazione delle merci 4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci 5. Modalità di utilizzo delle attrezzature manuali per lo scarico e la movimentazione interna delle merci 6. Documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci |
| Referenziazione ISTAT CP2011 | <ol style="list-style-type: none"> 4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 8.1.3.2.0 - Personale non qualificato addetto all'imballaggio e al magazzino |