

Sezione 3 – Corso per assistenza alla clientela e gestione della cassa

Durata (in ore)

200

Ore in aula

200

Ore in laboratorio

0

Tipologia laboratorio

Figura di Riferimento

13 - Operatore/operatrice per l'apertura/chiusura della cassa e l'assistenza di base alla clientela.

Struttura del percorso e contenuti formativi

1. PRIMA ASSISTENZA ALLA CLIENTELA (70 ORE)

- Principi e tecniche di ascolto attivo
- Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale
- Regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
- Tecniche di marketing e vendita
- Tipologia dei prodotti venduti ed informazioni relative a particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.)
- Tipologie di clientela e caratteristiche del mercato di riferimento

2. APERTURA E CHIUSURA DELLA CASSA (60 ORE)

- Modalità di funzionamento del registratore fiscale
- Normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Nozioni in materia di normativa fiscale
- Procedure per l'apertura e chiusura della cassa

3. REGISTRAZIONE DELLE VENDITE, OPERAZIONI DI CASSA E MODALITÀ ALTERNATIVE DI PAGAMENTO (70 ORE)

- Caratteristiche dei prodotti venduti (materie prime, prezzo, disposizione nelle corsie o scaffali, ecc.)
- Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento
- Elementi base di contabilità (storni, rettifiche, ecc.)
- Elementi di base del funzionamento di scanner a lettura ottica e del registratore fiscale
- Normativa e funzionamento dei pagamenti rateali e relativa agli sgravi fiscali
- Nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.)
- Operazioni di conto e gestione della documentazione commerciale
- Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità valutazione finale degli apprendimenti

In esito alla formazione della Sezione 3 del Catalogo, che prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, l'attestazione finale sarà una dichiarazione degli apprendimenti.

Essa viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo ed il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.

La dichiarazione degli apprendimenti

Il processo di dichiarazione degli apprendimenti, richiede che i percorsi formativi prevedano i seguenti elementi:

- definizione di un dispositivo operativo di valutazione, ovvero le metodologie e modalità di valutazione per

ciascuna Unità Formativa prevista nel percorso formativo;

- coerenza e la correttezza metodologica dello svolgimento delle prove intermedie previste;
- rilascio di eventuale 'dichiarazione degli apprendimenti' con l'indicazione delle Unità Formative frequentate con successo per l'acquisizione di specifiche singole conoscenze e capacità relative alle competenze tecnico professionali previste nella Figura Professionale di riferimento (individuate nelle singole Unità di Competenza/Area di Attività).

La progettazione di tale prove sarà articolata per le singole Unità formative identificate nel percorso.

Ciascuna Unità Formativa prevedrà quindi una prova di valutazione degli apprendimenti in termini di conoscenze e capacità (relative a competenze tecnico professionali).

La dichiarazione degli apprendimenti è un'attestazione rilasciata nel caso in cui avvenga il superamento delle prove di valutazione degli apprendimenti relative ad almeno una singola Unità Formativa prevista nel percorso.

Fabbisogno occupazionale

Le indagini sulla domanda di lavoro delle imprese indicano, per il breve periodo, che la richiesta di occupazione per questa figura professionale è stabile.

La maggior parte delle richieste dovrebbe provenire dalle imprese di medie dimensioni e interessare prevalentemente manodopera anche priva di particolari specializzazioni (ma non di precedente esperienza) da formare sul campo e/o all'interno dell'azienda.

La figura deve utilizzare tecnologie relativamente complesse (POS, scanner per la lettura dei codici a barre) ed ha un ruolo di rilievo, dal punto di vista organizzativo, sia riguardo alla clientela, sia riguardo agli altri settori del punto vendita, poiché è in grado di far rilevare irregolarità (ad esempio nelle operazioni di prezzatura) e disfunzioni (raccogliendo reclami e sollecitazioni della clientela). In alcune aziende si rileva la tendenza a responsabilizzare e professionalizzare maggiormente questa figura, impiegandola anche in attività relative all'accoglienza Clienti e gestione dei resi merce, gestione dei reclami e partecipazione periodica alle riunioni dei vari reparti.