

Sommario

Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato alle vendite – prodotti food”	2
Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food”	7
Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato vetrinista e <i>visual merchandiser</i> ”	12
Standard di Percorso Formativo “Tecnico delle vendite”	18
Standard di Percorso Formativo “Tecnico della gestione del punto vendita”	25

Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato alle vendite – prodotti food”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE:** 232 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato. 	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di addetto qualificato alle vendite”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali”. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato alle vendite”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale: CCNL di riferimento e format tipo di contratto, principi e norme di esercizio dell’attività in forma di impresa; iscrizione alla CCIAA. 	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 3. “La comunicazione con i clienti del punto vendita”	Acquisire la UC “Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita”	16	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 3.1 “Fondamenti psicologici della comunicazione”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione. 	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 3.2 “Principi di psicologia della negoziazione e della vendita”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze di base di psicologia della comunicazione e della vendita per poter effettuare attività di commercializzazione e negoziazione. 	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 3.3 “La relazione con il cliente”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alle diverse strategie di comunicazione finalizzate a costruire una relazione con i diversi tipi di cliente e a comprenderne aspettative ed esigenze. 	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
UFC 4. “Gestione banco prodotti – salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno”	Acquisire la UC “Gestire il banco dei prodotti alimentari – salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno”	68	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 4.1 “Layout del banco di prodotti - salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze teoriche in materia gestione del layout del banco prodotti. 	12	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 4.2 “Tecniche di lavorazione, porzionatura, taglio dei prodotti - salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze e le abilità relative alle tecniche di lavorazione, porzionatura, taglio, etc. dei prodotti - salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno. 	16	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 4.3 “Ricettario base per la preparazione di piatti gastronomici pronti per la cottura o il consumo”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative al ricettario di base per la preparazione di semplici piatti gastronomici pronti per la cottura o il consumo. 	8	
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare su casi reali o didattici (in laboratorio) le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle. 	32	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 5. "Gestione banco prodotti – macelleria, pescheria"	Acquisire la UC "Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria, pescheria"	68	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 5.1 "Layout del banco di prodotti - macelleria e pescheria". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze teoriche in materia gestione del layout del banco prodotti. 	12	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 5.2 "Tecniche di lavorazione, porzionatura, taglio dei prodotti carnei". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze e le abilità relative alle tecniche di lavorazione, porzionatura, taglio, etc. dei prodotti carnei. 	16	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 5.3 Tecniche di lavorazione, porzionatura, taglio dei prodotti ittici". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze e le abilità relative alle tecniche di lavorazione, porzionatura, taglio, etc. dei prodotti ittici. 	8	
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare su casi reali o didattici (in laboratorio) le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle. 	32	--
UFC 6. "L'attività di vendita"	Acquisire la UC "Realizzare attività di vendita"	12	AmMESSO il riconoscimento di crediti di frequenza per i soli contenuti teorico-disciplinari.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 6.1 "Tecniche di vendita". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze di base in materia di tecniche di vendita, a partire da quanto acquisito nella UFC 3 "La comunicazione con i clienti del punto vendita", per poter svolgere correttamente l'attività del profilo professionale in oggetto. 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le conoscenze dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla. 	4	--
UFC 7. "Gestione del magazzino"	Acquisire la UC "Realizzare operazioni di immagazzinamento - Prodotti food"	20	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 7.1 "Gestione del magazzino". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed applicare le 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. 	20	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 8. "Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo"	Acquisire la UC "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 8.1 "Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo." 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, etc. al fine di coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress. 	4	--
UFC 9. "Sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - prodotti food"	12	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 70% della durata della UFC.
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 9.1 "Sistema di garanzia dell'igiene dei prodotti alimentari". 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze in materia di igiene dei prodotti alimentari, principi base del sistema HACCP, principi di igiene e cura della persona. 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 9.2 "Pulizia e sanificazione dell'ambiente di lavoro". 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze in materia di metodologie per l'applicazione di metodi di sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso. 	4	--
UFC 10. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008. Il completamento della presente UFC, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 10.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori 	4	

• Modulo 10.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”	• Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO a Rischio basso
UFC 11 “La valutazione della qualità di un servizio”	Acquisire la UC “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
• Modulo 11.1 “La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio”.	• Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato.	4	--
• Project work: Definizione di un sistema di valutazione	• 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.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: *i)* frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; *ii)* formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE:** 150 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
• <i>Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”</i>	• <i>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.</i>	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di addetto qualificato alle vendite”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali”.</i>	• <i>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.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
• <i>Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato alle vendite”.</i>	• <i>Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale: CCNL di riferimento e format tipo di contratto, principi e norme di esercizio dell’attività in forma di impresa; iscrizione alla CCIAA</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 3. "La comunicazione con i clienti del punto vendita"	Acquisire la UC "Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita"	20	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 3.1 "Fondamenti psicologici della comunicazione" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione. 	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 3.2 "Principi di psicologia della negoziazione e della vendita" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze di base di psicologia della comunicazione e della vendita per poter effettuare attività di commercializzazione e negoziazione. 	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 3.3 "La relazione con il cliente" 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
UFC 4. "Il layout degli spazi espositivi"	Acquisire la UC "Allestire gli spazi espositivi"	44	Non ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 4.1 "Elementi di analisi del target, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta". 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	12	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 4.2 "Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze teoriche in materia gestione del layout 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. 	16	--
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare su casi reali o didattici (in laboratorio) le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da allestire uno spazio espositivo. 	16	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 5. "L'attività di vendita"	Acquisire la UC "Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale"	30	AmMESSO il riconoscimento di crediti di frequenza per i soli contenuti teorico-disciplinari. AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
• Modulo 5.1 "Tecniche di vendita assistita ed attiva"	• Acquisire le conoscenze di base in materia di tecniche di vendita, a partire da quanto acquisito nella UFC 3 "La comunicazione con i clienti del punto vendita" per poter svolgere correttamente l'attività del profilo professionale in oggetto.	8	--
• Modulo 5.2 "Caratteristiche e modalità di realizzazione dei principali sistemi di pagamento e modalità di funzionamento della strumentazione per le operazioni di cassa"	• 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.).	4	--
• Modulo 5.3 "Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza"	• Acquisire le conoscenze in materia di strumenti e modalità per la gestione della vigilanza per poter esercitare il controllo di un punto vendita.	2	--
• Esercitazioni pratiche	• Applicare le conoscenze dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla.	16	--
UFC 6. "Gestione del magazzino"	Acquisire la UC "Realizzare operazioni di immagazzinamento"	20	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC
• Modulo 6.1 "Gestione del magazzino"	• Acquisire ed applicare le conoscenze relative a sistemi di immagazzinamento e criteri d'ordinamento degli stessi al fine di saper gestire e monitorare le scorte e compilare la documentazione obbligatoria.	20	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 7. "Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo"	Acquisire la UC "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 7.1 "Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo." 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, etc. al fine di coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress. 	4	--
UFC 8. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza in negozio"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 8.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 8.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione 	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.
UFC 9. "La valutazione della qualità di un servizio"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 9.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • Project work: Definizione di un sistema di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: *i)* frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; *ii)* formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato vetrinista e *visual merchandiser*”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE:** 172 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 2. “L’attività professionale di addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, fatto salvo il caso in cui sia stato positivamente frequentato il percorso formativo per “Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food” in questa evenienza è ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza con valore a priori. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali”.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche delle imprese commerciali (vendita all'ingrosso ed al minuto; centri commerciali; grande distribuzione organizzata; franchising; ...) e al personale ivi impiegato (ruoli, attività e responsabilità) al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto.</i> 	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato vetrinista e visual merchandiser”.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale: CCNL di riferimento e format tipo di contratto, principi e norme di esercizio dell’attività in forma di impresa; iscrizione alla CCIAA.</i> 	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>
UFC 3. “Gestione relazioni e comunicazione con il sistema cliente”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente/committente”	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.</i> 	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 4. "Progettazione degli allestimenti di spazi espositivi e di vetrine"	Acquisire la UC "Ideare e progettare gli allestimenti degli spazi espositivi e delle vetrine"	52	Non ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo 4.1 "Elementi di analisi del target e della concorrenza"	• Acquisire le conoscenze in materia di elementi di analisi del target, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto, analisi della concorrenza per la definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta al fine di progettare l'allestimento degli spazi espositivi.	8	--
• Modulo 4.2 "Strategie commerciali e di marketing"	• Acquisire le conoscenze teoriche in materia di strategie commerciali e di marketing (marketing, promozione immagine, psicologia di vendita, ...) utili per la progettazione degli allestimenti degli spazi espositivi.	16	--
• Modulo 4.3 "Tecniche di ideazione e progettazione spazi espositivi"	• Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di tecniche di progettazione degli spazi espositivi e di tecniche di realizzazione di un progetto grafico (anche con utilizzo di software dedicati) al fine di essere in grado di sviluppare un progetto esecutivo di allestimento.	12	--
• Esercitazioni pratiche	• Applicare le conoscenze tecniche dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla.	16	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 5. "Il layout e il display del punto vendita"	Acquisire la UC "Allestire gli spazi espositivi interni al punto vendita"	44	Non ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 5.1 "Elementi di merceologia". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze teoriche in materia di merceologia al fine di conoscere le caratteristiche dei prodotti da esporre. 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 5.2 "Layout e display interni". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze teoriche in materia gestione layout e display dei punti vendita (organizzazione degli spazi espositivi, tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica, ...) per poter allestire gli spazi espositivi in grado di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti. 	20	--
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare su casi reali o didattici (in laboratorio) le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da allestire uno spazio espositivo. 	16	--
UFC 6. "Allestimento vetrine"	Acquisire la UC "Allestire le vetrine"	36	Non ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 6.1 "Tecniche di allestimento di una vetrina" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di allestimento di una vetrina (tecniche di esposizione, tecniche di illuminazione, psicologia della comunicazione e tecniche del messaggio, tecniche di decorazione, ...) al fine di valorizzare i prodotti esposti ed attirare l'attenzione dei clienti. 	20	--
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le conoscenze dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla. 	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 7. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza in negozio"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 7.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità" • 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 7.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione. 	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.
UFC 8. "La valutazione della qualità di un servizio"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio".	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 8.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • Project work: Definizione di un sistema di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: *i)* frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; *ii)*

formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.

- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Tecnico delle vendite”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE:** 198 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</i> 	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 2. "L'attività professionale di tecnico delle vendite"	Acquisire la UC "Gestire l'attività professionale di tecnico delle vendite"	14	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 2.1 "Caratteristiche della prestazione professionale" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale. 	3	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 2.2 "Elementi di diritto commerciale" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze fondamentali di diritto commerciale al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività. 	5	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo di inquadramento 2.3 "Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa e ruolo del tecnico delle vendite" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un'impresa ed alle caratteristiche del ruolo di tecnico delle vendite. 	6	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
UFC 3. "Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente"	Acquisire la UC "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 3.1 "Comunicazione e negoziazione" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente. 	8	Il presente modulo deve essere propedeutico alla UFC 6 "Gestione della trattativa commerciale".

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 4. "Analisi del mercato di riferimento"	Acquisire la UC "Analizzare il mercato/la zona di riferimento"	28	Amnesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo di inquadramento 4.1 "Ricerca e analisi di mercato"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di ricerca e analisi di mercato, elaborazioni statistiche, benchmarking, ... al fine di essere in grado di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti/servizi dell'impresa (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ...).</i> 	20	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Project work: analisi di mercato</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nei moduli precedenti.</i> 	8	--
UFC 5. "Pianificazione delle vendite"	Acquisire la UC "Pianificare le vendite"	28	Non amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Amnesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 5.1 "Elementi di marketing"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze di base in materia di marketing al fine di essere in grado di pianificare una strategia di vendita.</i> 	12	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 5.2 "Elementi di project management"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di project management al fine di essere in grado implementare la pianificazione delle vendite attraverso la gestione di una serie di variabili rilevanti (tempi, costi, risorse, ...).</i> 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 5.3 "Composizione campionari e listino prezzi"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di composizione dei campionari dei prodotti/servizi offerti e di pricing per sviluppare o collaborare allo sviluppo di un listino prezzi.</i> 	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 6. "La gestione della trattativa commerciale"	Acquisire la UC "Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto"	48	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 6.1 "Tecniche di conduzione di una trattativa commerciale" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze in materia tecniche di conduzione di una trattativa commerciale (presentazione offerta, argomentazione, negoziazione, gestione tempo, definizione accordo e scadenze, chiusura trattativa) al fine di essere in grado di gestire correttamente e con risultato il processo di trattativa. 	20	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 6.2 "La definizione di una offerta" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze teoriche in materia di redazione di un'offerta per poter argomentare una trattativa di vendita. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 6.3 "Disciplina generale dei contratti" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze teoriche in materia di disciplina dei contratti al fine di essere in grado di supervisionare la stipula di un contratto. 	12	--
<ul style="list-style-type: none"> Project work: simulazione di una trattativa commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC. 	12	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 7. “La gestione del portfolio clienti”	Acquisire la UC “Gestire il portfolio clienti”	48	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• <i>Modulo 7.1 “Modelli di valutazione della customer satisfaction”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e abilità in materia di valutazione di customer satisfaction.</i>	8	
• <i>Modulo 7.2 “Elementi di C.R.M (Customer Relationship Management)”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze in materia di CRM per gestire il portfolio i clienti al fine di creare un rapporto di fidelizzazione.</i>	24	
• <i>Modulo 7.3 “Reportistica andamento vendite”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a rilevare e descrivere l’andamento delle vendite al fine di individuare le tendenze del mercato e del proprio parco clienti.</i>	8	
• <i>Esercitazione pratica</i>	• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.</i>	8	

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 8. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 8.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità" • 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 8.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione. 	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.
UFC 9 "La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di erogazione di un servizio"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 9.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del proprio operato. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • Project work: Definizione di un sistema di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Requisito di ammissione: possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii)

formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.

- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Tecnico della gestione del punto vendita”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE:** 206 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni ed indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> 	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
UFC 2. "L'attività professionale di tecnico della gestione del punto vendita"	Acquisire la UC "Gestire l'attività professionale di tecnico della gestione del punto vendita"	16	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo di inquadramento 2.1 "Caratteristiche della prestazione professionale"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.</i> 	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo di inquadramento 2.2 "Elementi di diritto commerciale"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze fondamentali di diritto commerciale al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività</i> 	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo di inquadramento 2.3 "Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa e ruolo del tecnico delle vendite"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze relative alle forme distributive e tipologia organizzativa della grande distribuzione organizzata, alle modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa ed alle caratteristiche del ruolo di tecnico della gestione del punto vendita</i> 	8	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
UFC 3. "Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente"	Acquisire la UC "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 3.1 "Comunicazione e negoziazione"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente</i> 	8	--
UFC 4. "Marketing, promozione, comunicazione"	Acquisire la UC "Utilizzare le leve del marketing"	32	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 4.1 "Ricerca e analisi di mercato"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di ricerca e analisi di mercato, elaborazioni statistiche, benchmarking, etc, al fine di essere in grado di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale sono rivolti i prodotti/servizi del punto vendita</i> 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 4.2 "Le leve del marketing"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di marketing operativo con particolare riferimento alla GDO e le leve del marketing mix al fine di essere in grado di elaborare un piano di marketing operativo</i> 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 4.3 "Comunicazione, promozione, pubblicità"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia tecniche di comunicazione (promozione, pubblicità, visual merchandising, etc.) al fine di essere in grado di sviluppare e seguire le opportune azioni utili alla definizione della linea di comunicazione e di promozione del punto vendita e dei prodotti al suo interno</i> 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Project work: il piano di marketing e promozione</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nei moduli precedenti</i> 	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni ed indicazioni</i>
UFC 5. “La gestione degli approvvigionamenti”	Acquisire la UC “Gestire gli approvvigionamenti”	26	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo di inquadramento “Elementi di merceologia”</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di merceologia di prodotti alimentari e non</i> 	6	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 5.1 “Gestione assortimenti e approvvigionamenti”</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di gestione degli assortimenti, tecniche di approvvigionamento prodotti e procedure di gestione degli ordini, al fine di gestire correttamente gli approvvigionamenti delle merci, assicurando l’assortimento stabilito</i> 	12	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 5.3 “Gestione del magazzino”</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di gestione delle scorte e di normativa sulla conservazione dei prodotti alimentari al fine di essere in grado di supervisionare la gestione del magazzino.</i> 	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni ed indicazioni</i>
UFC 6. "L'allestimento degli spazi espositivi"	Acquisire la UC "Supervisionare l'allestimento degli spazi espositivi"	24	Amnesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 6.1 "Layout e display interni".</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze teoriche in materia gestione layout e display dei punti vendita (organizzazione degli spazi espositivi; tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica, etc.) per poter allestire gli spazi espositivi in grado di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.</i> 	16	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Esercitazioni pratiche.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da allestire uno spazio espositivo.</i> 	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
UFC 7. "Monitoraggio vendite e controllo di gestione"	Acquisire la UC "Effettuare il monitoraggio delle vendite e del raggiungimento degli obiettivi definiti nel budget"	48	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 7.1 "Elementi di budgeting e controllo di gestione"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di elementi di budgeting, elementi di controllo di gestione e tecniche di analisi degli scostamenti al fine di essere in grado di verificare gli indicatori che misurano il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato</i> 	20	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 7.2 "Sistemi di reporting"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di modalità di strutturazione della reportistica al fine di di far pervenire le informazioni ai destinatari in modo corretto e nei tempi stabiliti.</i> 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 7.3 "Principali sistemi informativi per monitoraggio delle vendite e controllo di gestione"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze teoriche di utilizzo dei principali software per il monitoraggio delle vendite e controllo di gestione</i> 	16	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Esercitazione pratica</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.</i> 	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
UFC 8. "La gestione del personale"	Acquisire la UC "Gestire il personale – Tecnico di gestione del punto vendita"	28	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 8.1 "La selezione" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alle tecniche e modalità di reclutamento e selezione e alle tecniche e modalità di conduzione di un colloquio di selezione al fine di individuare correttamente le risorse in relazione alla posizione richiesta. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 8.2 "Gestione del personale" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative a elementi di gestione delle risorse umane (inserimento in azienda; formazione; valutazione delle performance; potenziale; carriera e mobilità del personale; politica retributiva; relazioni sindacali e rapporti con il personale) e all'organizzazione del lavoro con specifico riferimento al lavoro nella GDO. 	16	--
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche "role playing" 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti. 	8	--
UFC 9. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 9.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità" 	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori	4	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 9.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale" 	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni ed indicazioni</i>
UFC 10 “La valutazione della qualità del servizio offerto”	Acquisire la UC “Valutare la qualità del servizio offerto - tecnico della gestione del punto vendita”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo 10.1 “La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio”.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità nell'erogazione de servizio offerto</i> 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Project work: Definizione di un sistema di valutazione</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> 	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: *i)* frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; *ii)* formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.