



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



OPERATORE AI SERVIZI VENDITA

AZIONE FORMATIVA 500 ORE

Santeramo in Colle (BA)

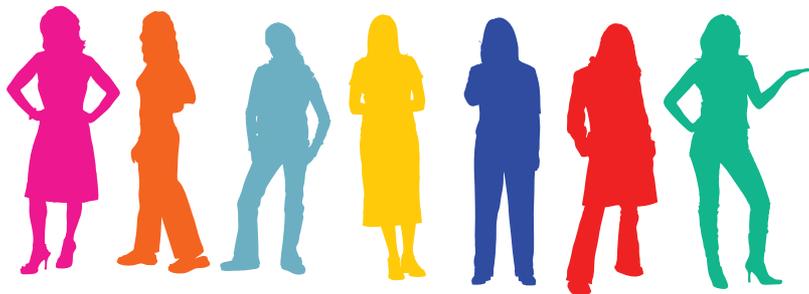
PAR PUGLIA 2014/2015
AVVISO MISURA 2B
Reinserimento giovani 15-18 anni in percorsi formativi
GARANZIA GIOVANI

Il corso ha compreso l'offerta di un'azione formativa di ore 500 di cui:

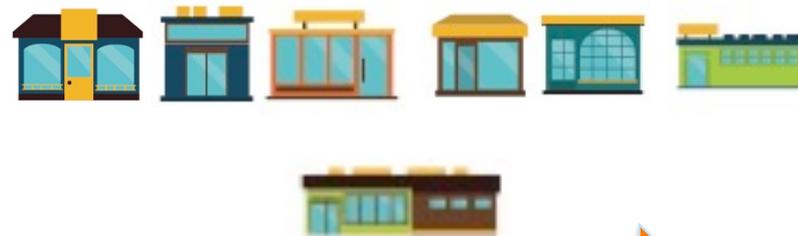
- 400 ore svolte in aula/laboratori per n. 6 giorni settimanali, per 5 ore al giorno, per mesi 5 circa, con frequenza di mattina, finalizzata all'acquisizione di competenze tecnico professionali proprie della figura di **"OPERATORE AI SERVIZI VENDITA"**
- 70 ore di stage svolte in Aziende
- 30 ore di Visite Guidate



11 partecipanti



7 aziende



L'assegnazione dell'azienda ai corsisti è avvenuta tenendo conto sia delle esigenze, aspettative ed attitudini dei corsisti sia delle esigenze delle aziende.

L'attività di **stage** è stata supportata da un'attività di **tutoring** in modo da garantire ai partecipanti la possibilità di applicare nell'ambito di realtà aziendali le competenze acquisite nello svolgimento dell'azione formativa e di acquisire ulteriori skills professionali e quindi abilità e competenze che non sono frutto della formazione d'aula ma che possono essere acquisite unicamente attraverso **la pratica e l'esperienza diretta**.

La formazione è stata articolata su 5 dimensioni culturali e di competenza correlate alla tematica professionalizzante del corso:

- Asse dei Linguaggi che ha comportato il consolidamento/approfondimento delle abilità linguistiche: lingua italiana e lingua straniera, attraverso l'analisi dei problemi di comunicazione nel sistema lavoro
- Asse Storico – Sociale: che ha comportato lo sviluppo delle conoscenze inerenti l'organizzazione sociale del lavoro
- Asse Scientifico – Tecnologico: che ha comportato il consolidamento delle competenze logico-matematiche
- Asse delle Competenze Trasversali: che ha comportato lo sviluppo delle abilità della persona implicate in numerosi tipi di compiti lavorativi e che si esplicano in differenti situazioni lavorative.
- Attraverso l'analisi e la scomposizione delle attività sono state individuate tre macro-categorie su cui si è intervenuti: Diagnosticare/potenziare l'auto-apprendimento; affrontare e risolvere problemi; lavorare in gruppo.



ABILITÀ/CAPACITÀ E CONOSCENZE ACQUISITE

CONOSCENZE DI BASE

ITALIANO

Principali strutture grammaticali della lingua italiana

Lessico fondamentale per la gestione di semplici comunicazioni orali in contesti formali e informali

Strutture essenziali dei testi narrativi, espositivi, argomentativi

Fasi della produzione scritta: pianificazione, stesura e revisione

INGLESE

Lessico di base su argomenti di vita quotidiana, sociale e professionale

Regole grammaticali fondamentali

Corretta pronuncia di un repertorio di parole e frasi memorizzate di uso comune

MATEMATICA E INFORMATICA

Elementi di aritmetica

Elementi di geometria

Elementi d'insiemistica

Componenti hardware del computer

Principali pacchetti applicativi

Linguaggi informatizzati per la soluzione di casi

Norme etiche di sicurezza e legali che regolano l'utilizzo delle reti



STORIA-CULTURA CIVICA

Caratteristiche fondamentali dei principi e delle regole della Costituzione italiana
Caratteristiche essenziali della norma giuridica
Funzione base dello Stato, delle Regioni e degli enti locali
Funzionamento e principi ispiratori delle istituzioni europee

DIRITTO ED ECONOMIA

Conoscenze di base sul concetto di norma giuridica e di gerarchia delle fonti
Elementi del contratto di compravendita
Strumenti e modalità di pagamento e consegna

AMBIENTE

Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore

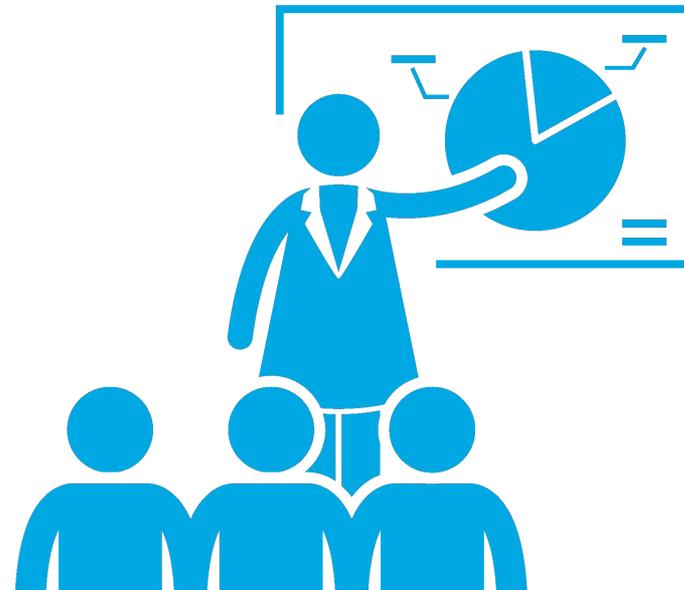
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E PARI OPPORTUNITA'

Principali terminologie tecniche di settore
Processi e cicli di lavoro del servizio vendita
Tecniche di pianificazione



CONOSCENZE TECNICO-PROFESSIONALI

Elementi di merchandising: visual display, layout
Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo
Elementi di merceologia del prodotto
Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli
Strumentazione e attrezzature di settore
Strumenti e modalità di pezzatura e codifica
Tecniche di imballaggio e packaging
Colloquio di vendita
Elementi di marketing operativo
Principi di customer care
Tecniche di ascolto e di comunicazione
Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria
Regole che governano l'economia e concetti fondamentali del mercato del lavoro
Strumenti essenziali per leggere il tessuto produttivo del proprio territorio
Principali soggetti del sistema economico del territorio
Funzionamento dei diversi servizi per l'accesso al lavoro
Tecniche di ricerca attiva del lavoro
Documenti amministrativi contabili di base- -Elementi di pricing
Mezzi di pagamento e servizi bancari -Normativa IVA -
Procedure di emissione, registrazione e archiviazione - Rilevazioni contabili elementari
La realtà produttiva di riferimento -Il settore produttivo e l'organizzazione del lavoro



ATTIVITA'

GESTIONE DEGLI ORDINI PER IL MAGAZZINO CENTRALE E/O PER I FORNITORI DIRETTI

- applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro
- contattare i fornitori, definendo i prodotti, la modalità e i tempi di consegna, in base agli accordi aziendali, con l'eventuale predisposizione della documentazione relativa all'esecuzione dell'ordine
- eseguire gli ordini in corsia/punto vendita con l'eventuale ausilio di mezzi informatizzati, curando il trasferimento delle informazioni al sistema informatico
- registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita





ATTIVITA'

RICEVIMENTO, CONTROLLO E STOCCAGGIO DELLA MERCE

- applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro
- contattare i fornitori, definendo i prodotti, la modalità e i tempi di consegna, in base agli accordi aziendali, con l'eventuale predisposizione della documentazione relativa all'esecuzione dell'ordine
- eseguire gli ordini in corsia/punto vendita con l'eventuale ausilio di mezzi informatizzati, curando il trasferimento delle informazioni al sistema informatico
- registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita

ATTIVITA'

ALLESTIMENTO E RIFORNIMENTO DEGLI SCAFFALI E DELLE ISOLE PROMOZIONALI

- allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, rispettando lo spazio ad essa assegnato secondo le strategie di comunicazione, di marketing e di display operativo dell'azienda
- applicare tecniche di problem solving e decision making per la gestione autonoma degli spazi e degli strumenti espositivi
- curare il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e quella igienico-sanitaria
- curare l'immagine dell'azienda attraverso il controllo della pulizia generale dell'area vendita di competenza, recuperando e sistemando la merce abbandonata dai clienti fuori dagli spazi di appartenenza e ritirando le confezioni/prodotti invendibili
- mantenere l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti e lo smaltimento dei prodotti scaduti
- preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce
- supervisionare l'attività svolta nel reparto/punto vendita, controllando l'andamento delle vendite, monitorandone la redditività, riconoscendo eventuali criticità (malfunzionamenti, guasti, imprevisti, errori di codice e/o di prezzo) e fornendo suggerimenti utili al capo reparto/responsabile di negozio



ATTIVITA'

CURA DEL PROCESSO DI VENDITA AL CLIENTE

- accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse
- curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali
- effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale
- fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto
- monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto
- rispettare le procedure per la prevenzione dei furti attuando le prime misure preventive di controllo e, in caso di necessità, contattando il responsabile di riferimento



STAGE

OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO IN TERMINI DI:

- La realtà produttiva di riferimento
- Il settore produttivo e l'organizzazione del lavoro
- Ruoli , linguaggi, funzioni e attività del settore
- Conoscere gli sbocchi professionali Abilità L'attività ha l'obiettivo di sviluppare nei corsisti l'interesse e le attitudini verso un primo orientamento personale facendo conoscere loro l'ambiente di lavoro, le sue regole e la sua dimensione sociale.





STAGE

COMPETENZE

- Apprendere nuove competenze attraverso l'osservazione e l'azione
- Conoscere ed impari a decodificare i concetti e i linguaggi tipici della professione
- Saper valutare le proprie prestazioni e le proprie capacità
- Essere in grado di appropriarsi di competenze trasversali
- Essere in grado di verificare la coerenza tra le conoscenze teoriche e la realtà lavorativa
- Sviluppare una visione di insieme del processo lavorativo
- Sviluppare una cultura del lavoro come progetto personale



Gli allievi, supportati da un **tutor**, sono stati inseriti nelle imprese/ laboratori avendo modo, così, di applicare e sperimentare concretamente tutte le conoscenze e competenze acquisite durante la formazione.

Per ogni stage è stato definito un programma di dettaglio, che ha considerato le “specifiche” del programma formativo ed è stato organizzato come tirocinio orientativo.



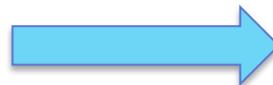
Attraverso l'attività di stage sono stati perseguiti i seguenti obiettivi formativi:

- Rafforzamento delle capacità trasversali, finalizzate all'acquisizione di un comportamento adeguato all'ambiente di lavoro;
- Interazione con l'ambiente aziendale di riferimento;
- Gli alunni sono stati impiegati in attività guidate di apprendimento e di orientamento, miranti a:
 - conoscere da vicino la realtà produttiva;
 - valutare le problematiche;
 - conoscere gli sbocchi professionali;
 - partecipare a lavorazioni semplici.

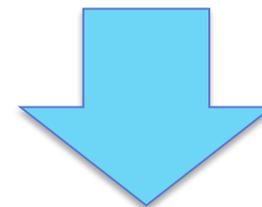
RISULTATI



SU 11 ISCRITTI



11 FORMATI



2 ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO
9 RIENTRATI NEL PERCORSO FORMATIVO

GRAZIE PER L'ATTENZIONE



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



REGIONE PUGLIA



SISTEMAPUGLIA