

Allegato 4 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

SINTESI

A.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

- UPSKILLING
- RESKILLING

A.2 Area di formazione di riferimento (*con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022)

- 1 Efficienza energetica
- 2 Mobilità sostenibile
- 3 Nuove tecnologie della vita
- 4 Nuove tecnologie per il Made in Italy
- 5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo
- 6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

A.3 Titolo del percorso formativo

TECNICO DELLE VENDITE

A.4. Inquadramento livello EQF

4

A.5 Settore economico professionale (SEP) (fare riferimento al SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

12 – Servizi di distribuzione commerciale

A.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.12.02.01 (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

Tutti i settori, con particolare riferimento a 46.1 - Intermediari del commercio

A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di tecnico delle vendite
Gestire il sistema cliente	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Analizzare il mercato/la zona di riferimento
	UC 5 - Pianificare le vendite
	UC 6 - Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto
	UC 7 - Gestire il portfolio clienti
Gestire i fattori produttivi	UC 8 - Lavorare in sicurezza
	UC 9 - Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio

A.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Macroprocesso di riferimento	Definire obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'Unità di Competenza "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma" è presente nel Repertorio della Regione Umbria
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo

Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato; - Format tipo di contratto; - Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori; - Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo; - Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali; - Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale <ul style="list-style-type: none"> - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta. • Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato <ul style="list-style-type: none"> - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata; - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Esercitare la professione di tecnico delle vendite
Macroprocesso di riferimento	Definire obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'Unità di Competenza "Esercitare l'attività professionale di tecnico delle vendite" è presente nel Repertorio della Regione Umbria
Risultato atteso	Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico delle vendite - CCNL di riferimento, ove applicabili e formati tipo di contratti di prestazione professionale - Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa - Elementi di diritto commerciale.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo <ul style="list-style-type: none"> - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione; - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività. • Definire le condizioni della prestazione professionale <ul style="list-style-type: none"> - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili. • Analizzare il settore commerciale, in particolare le caratteristiche dei processi di vendita <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere e comprendere la funzione commerciale e le figure ivi operanti; - Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del processo in oggetto; - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto di riferimento.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'Unità di Competenza "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente" è presente nel Repertorio della Regione Umbria
Risultato atteso	Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali. - Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali. - Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita. - Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione. - Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro <ul style="list-style-type: none"> - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazioni di conflitti. • Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro <ul style="list-style-type: none"> - Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale • Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Analizzare il mercato/la zona di riferimento
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e	L'Unità di Competenza "Analizzare il mercato/la zona di riferimento" è presente nel Repertorio della Regione Umbria.

indicare il repertorio regionale di riferimento	
Risultato atteso	Analizzare il mercato o la zona di riferimento al fine di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti/servizi della propria impresa ed individuare i potenziali clienti.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche - sui comportamenti d'acquisto, ... - Metodologie e strumenti di benchmarking. - Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti. - Elementi di statistica applicata.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare il mercato di riferimento in termini di comparto produttivo o di servizio erogato <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare; - Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...; - Archiviare i dati raccolti. • Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo <ul style="list-style-type: none"> - Analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo; - Valutare il contesto in cui opera l'impresa rappresentata, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive; - Stimare la capacità produttiva analizzando la propria impresa dal punto di vista sia della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) sia delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie); - Posizionare l'impresa rappresentata rispetto al sistema competitivo analizzato. • Analizzare il profilo dei potenziali clienti del mercato/zona di riferimento <ul style="list-style-type: none"> - Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato; - Elaborare i dati raccolti individuando i clienti a cui rivolgere l'offerta.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Pianificare le vendite
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità	L'Unità di Competenza "Pianificare le vendite" è presente nel Repertorio

di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	della Regione Umbria
Risultato atteso	Elaborare un piano vendite attraverso la definizione di strategie e modalità operative per il raggiungimento dei risultati previsti dall'azienda.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di marketing. - Elementi di project management. - Pricing. - Modalità di composizione di campionari e listini prezzi. - Budgeting
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretare i dati dell'analisi di mercato e gli obiettivi strategici aziendali <ul style="list-style-type: none"> - Interpretare gli esiti dell'analisi di mercato e la strategia aziendale; - Determinare il target dell'azione di vendita. • Pianificare le strategie di vendita <ul style="list-style-type: none"> - Individuare il segmento dei potenziali clienti a cui rivolgere l'offerta di prodotto o servizio; - Definire le caratteristiche del prodotto o servizio su cui puntare maggiormente per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato; - Definire le politiche di prezzo da adottare; - Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti o servizi da offrire • Definire il piano operativo delle attività di vendita <ul style="list-style-type: none"> - Definire le attività da svolgere utilizzando sistemi informatici per la gestione dei dati e delle informazioni; - Preparare i cataloghi, i campionari e i listini prezzi necessari secondo le procedure definite; - Organizzare un programma di visite ai clienti fissando gli appuntamenti, preventivare costi (es. budget di trasferta) e tempi, verificare l'efficienza dei mezzi di supporto (es. automobile, computer portatile).

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'Unità di Competenza "Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto" è presente nel Repertorio della Regione Umbria
Risultato atteso	Condurre una trattativa commerciale dalla presentazione dell'offerta alla chiusura e alla stipulazione del contratto.

Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di conduzione di una trattativa commerciale - Modalità di definizione di un'offerta - Disciplina generale dei contratti - Metodologie di consegne e di pagamento
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificare la strategia di conduzione della trattativa <ul style="list-style-type: none"> - Studiare il profilo del cliente da contattare; - Definire gli obiettivi e gli argomenti da sviluppare durante la trattativa • Condurre la trattativa <ul style="list-style-type: none"> - Presentare l'offerta in modo chiaro definendo tutti i dettagli; - Prevenire e gestire le eventuali obiezioni guadagnando la fiducia del cliente; - Gestire il tempo della trattativa; - Definire l'accordo con il cliente e fissare scadenze; - Chiudere la trattativa e aggiornare la scheda cliente. • Supervisionare la stipulazione del contratto e preparare l'ordine inoltrandolo nel rispetto dei modelli, dei tempi e delle procedure fornite dall'azienda <ul style="list-style-type: none"> - Interpretare le varie parti che compongono il contratto individuando eventuali punti critici per l'azienda e proponendo eventuali modifiche; - Seguire la stipulazione del contratto; - Preparare gli ordini e inviarli agli uffici preposti.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestire il portfolio clienti
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'Unità di Competenza "Gestire il portfolio clienti" è presente nel Repertorio della Regione Umbria.
Risultato atteso	Gestire il portfolio clienti comunicando efficacemente con loro, controllare e verificare con periodicità la loro soddisfazione, seguirne l'evoluzione degli interessi e delle richieste.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità di valutazione dei clienti. - Modelli di customer care and satisfaction. - Caratteristiche ed applicazioni del C.R.M (Customer Relationship Management). - Modalità di redazione di reportistica.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Attuare attività di gestione del portfolio clienti <ul style="list-style-type: none"> - Controllare periodicamente il portfolio clienti e i risultati di vendita sulla base di indicatori utili alla misurazione delle performance; - Ascoltare i reclami dei clienti favorendo il mantenimento del

	<p>clima di fiducia instaurato;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivare azioni correttive e preventive risolvendo le situazioni di inefficienza o di non soddisfazione; - Elaborare report periodici sull'andamento delle vendite, le previsioni e i cambiamenti in atto rispetto alle richieste dei clienti e alle più generali tendenze della propria area; - Fornire continuativamente informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto orientando il cliente verso i prodotti del proprio repertorio che maggiormente ne soddisfino le richieste e le aspettative latenti e sviluppando nuovi interessi e bisogni; - Organizzare attività di customer satisfaction analysis ed eventuali azioni di fidelizzazione dei clienti (promozioni, gadget, premi, ...).
--	---

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Lavorare in sicurezza
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'Unità di Competenza "Lavorare in sicurezza" è presente nel Repertorio della Regione Umbria.
Risultato atteso	Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario <ul style="list-style-type: none"> - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale; - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico; - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi

Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'Unità di Competenza "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio" è presente nel Repertorio della Regione Umbria.
Risultato atteso	Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi; - Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita; - Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare la qualità del servizio erogato <ul style="list-style-type: none"> - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda; - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno; - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

A.11 Destinatari del percorso formativo –eventuali requisiti di accesso

Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.

I/le cittadini/e stranieri/e dovranno essere in possesso di buone capacità linguistiche pari almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue. Il possesso delle competenze linguistiche sarà verificato attraverso colloquio orale e prova di comprensione di testi scritti a cura del soggetto attuatore al momento della candidatura.

A.12 Durata complessiva del percorso (*distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare*)

198 ore aula

A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
/	Segmento di accoglienza e messa a livello		2	/
1	Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	6	/
2	L'attività professionale di tecnico delle vendite	Gestire l'attività professionale di	14	/

		tecnico delle vendite		
3	Gestione delle relazioni con il sistema cliente	Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente	8	/
4	Analisi del mercato di riferimento	Analizzare il mercato/la zona di riferimento	28	/
5	Pianificazione delle vendite	Pianificare le vendite	28	/
6	La gestione della trattativa commerciale	Gestire la trattativa commerciale e supervisionare la stipulazione di un contratto	48	/
7	La gestione del portfolio clienti	Gestire il portfolio clienti	48	/
8	Sicurezza sul luogo di lavoro	Lavorare in sicurezza	8	/
9	La valutazione della qualità di un servizio	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio	8	/
Totale			198	

A.14 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRO (indicare): _____

Eventuali Note:

A.15 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

Denominazione e ragione sociale	APIFORM SRL
Referente	Cognome e nome NINI PATRIZIA Tel. 075/9661930 Email patrizia@apiform.it Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) apiform@pec.it

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	MODA E CULTURA SRL UNIPERSONALE
Referente	Cognome e nome NARDI GIORGIA Tel. 0744/400470 Email modaeculturamet@tiscali.it

A.19 Sedi di svolgimento del percorso (fare riferimento esclusivamente alle sedi indicate nelle manifestazioni d'interesse in risposta all'Avviso ex DGR 627/2022)

N. sede	1
Indirizzo	Perugia – Via della Scuola 118

N. sede	2
Indirizzo	Perugia Viale Centova 4

N. sede	3
Indirizzo	Terni – Via Porta Spoletina 6

N. sede	4
Indirizzo	Città di Castello – Viale Vittorio Veneto 12

N. sede	5
Indirizzo	Gubbio – Loc. Torre dei Calzolari snc
N. sede	6
Indirizzo	Marsciano – SS 317 Km 40 Loc. Cerqueto di Marsciano
N. sede	7
Indirizzo	Castiglione del Lago – Via Piana 1
N. sede	8
Indirizzo	Città della Pieve – Via Casina 1
N. sede	9
Indirizzo	Assisi – Via dei Barrocciai 19/a
N. sede	10
Indirizzo	Foligno – Via dell’Artigianato 1
N. sede	11
Indirizzo	Trevi – Via Marsciano 6
N. sede	12
Indirizzo	Spoletto – Via Saragat 16
N. sede	13
Indirizzo	Orvieto – Via delle Acacie 12
N. sede	14
Indirizzo	Orvieto – Via dei Vasari 11

APIFORM
 Via della Scuola, 118
 06135 PONTICIA GIOVANNI (PG)