

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

Tecniche e strategie di vendita e gestione del cliente

A.4. Inquadramento livello EQF

EQF 3

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

Servizi di distribuzione commerciale

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

ADA.18.207.669 - Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari

ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

47 - commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)

A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Gestire il sistema cliente	UC 1 - "Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC 2 - "Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale"
Gestire i fattori produttivi	UC 3 - "Realizzare operazioni di immagazzinamento"

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

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	"Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita"
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Adottare modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di cliente, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di comunicazione.• Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.• Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.• Tecniche di mirroring, pacing, leading.• Tecniche di negoziazione.

Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato – Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche. – Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia. – Adottare, in caso di una trattativa commerciale ad personam, un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione. – Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.
----------------	--

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	“Realizzare attività di vendita e vigilare sull'esercizio commerciale”
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/ Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Realizzare trattative commerciale volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione, vigilando al contempo sulle merci esposte al fine di evitare fenomeni di taccheggio o danneggiamento.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche merceologiche e modalità di utilizzo delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto. • Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente. • Tecniche di vendita assistita ed attiva. • Modalità di funzionamento della strumentazione per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, apparecchiature antitaccheggio, etc. • Caratteristiche e modalità di realizzazione dei principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie. • Procedure di cambio merce. • Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta – Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze. – Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità. – Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse. – Valutare l'opportunità di avviare una trattativa commerciale ad personam ed individuare i margini di negoziazione esistenti. – Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste

	<p>dall'esercizio. • Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia – Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso. – Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso. • Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte – Tenere sotto osservazione la clientela, prestando particolare attenzione a coloro che agiscono comportamenti sospetti o insoliti, adottando in ogni caso un comportamento discreto. – Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere, sistemi antitaccheggio, etc.). – Attuare, nel caso in cui si colga qualcuno in flagranza di furto/danneggiamento, comportamenti coerenti con le politiche aziendali in materia e, se opportuno, informare le autorità competenti.</p>
--	---

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	“Realizzare operazioni di immagazzinamento”
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione ed allo stoccaggio delle merci in magazzino.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di gestione delle scorte (pull-push; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (first in - first out) / l.i.f.o. (last in - first out). • Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto. • Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci. • Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Ricevere le merci in entrata applicandole procedure operative in vigore – Verificare le condizioni di trasporto ed arrivo delle merci, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti. – Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute, segnalando le eventuali irregolarità riscontrate al proprio responsabile. • Depositare le merci in magazzino, rispettando le indicazioni del proprio responsabile in merito alla disposizione da attuare – Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di

immagazzinamento in vigore. – Comunicare tempestivamente al proprio superiore eventuali imprevisti ed irregolarità occorsi in fase di stoccaggio, tali da compromettere il buono stato delle merci

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.

Il corso è rivolto a cittadini maggiorenni disoccupati, inoccupati, occupati

Requisiti di accesso:

- 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

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

80 ore di cui 80 ore di aula

A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	“La comunicazione con i clienti del punto vendita”	“Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita	24	0
2	“L’attività di vendita	Realizzare attività di vendita e vigilare sull’esercizio commerciale	36	0
3	Gestione del magazzino	Realizzare operazioni di immagazzinamento	20	0
Totale			80	0

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	INFOLOG SRL
Referente	Cognome e nome TINARELLI CLAUDIO Tel. 0755271655 Email infofog@infologsrl.it Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) infofog@pec.it

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	IMPRESA VERDE UMBRIA SRL
Referente	Cognome e nome PANFILI MARIA LETIZIA Tel. 075.5067677 Email marialetizia.panfili@coldiretti.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	Via G. Dottori,85 06132 Perugia (PG)
N. sede	2
Indirizzo	via Settevalli 131/F Perugia (PG)
N. sede	3
Indirizzo	Viale Donato Bramante n. 3A e 3C Terni (TR)
N. sede	4
Indirizzo	Via Citernese 1/B 06016 San Giustino (PG)
N. sede	5
Indirizzo	Via Tiberina n. 175 Fraz. Pantalla – Todi (PG)
N. sede	6
Indirizzo	Corso Cavour 83/85- 06034 Foligno (PG)
N. sede	7
Indirizzo	Voc. Galparino,35 – 06012 Città di Castello (PG)

N. sede	8
Indirizzo	Via Tifernate, 204 - 06024 Gubbio (PG)
N. sede	9
Indirizzo	Via XXV aprile,5 06059 Todi (PG)
N. sede	10
Indirizzo	Via Patrono d'Italia 58 Santa Maria degli Angeli , Assisi (PG)
N. sede	11
Indirizzo	Via Riccione, 10 06034 Foligno (PG)
N. sede	12
Indirizzo	Via Don Lorenzo Milani, 20 Montecastrilli (TR)
N. sede	13
Indirizzo	Piazza Corsica, 2 06018 Orvieto (TR)
N. sede	14
Indirizzo	Loc. San Faustino 11 – 05010 Morrano – Orvieto (TR)