



! Questa competenza è molto significativa per la formazione

## **Assistente del commercio al dettaglio CFP** **Assistente del commercio al dettaglio CFP**

### **Tipica situazione lavorativa**

Giunto in negozio il mattino, Adriano deve per prima cosa occuparsi della merce in arrivo. Controlla sul foglio delle ordinazioni che le quantità siano corrette e verifica che i prodotti non siano stati danneggiati durante il trasporto. Constatato che mancano due casse di latte, lo comunica al suo formatore. In seguito, registra la merce in arrivo nel sistema scansionando i buoni di consegna e confermando l'immissione. Depone i buoni di consegna nell'apposito cassetto, poi mette in ordine la merce in magazzino. In seguito, comincia a riempire gli scaffali del negozio prestando attenzione a posizionarli in modo che siano facili da prendere e che le etichette siano ben visibili. Si assicura inoltre che gli articoli con la data per la vendita più recente siano davanti. A questo punto, il suo formatore gli chiede di verificare le date di scadenza. Con un apposito strumento, Adriano riduce del 25% il prezzo dei prodotti che devono essere venduti entro i prossimi due giorni. Ai prodotti da vendere entro oggi, applica una riduzione del 50%. Gli articoli che hanno invece già superato la data di scadenza devono essere tolti dagli scaffali. Adriano informa il suo formatore di avere proceduto alla riduzione del prezzo dei prodotti vicini alla data di scadenza e gli chiede aiuto per liquidare quelli scaduti. Finito anche questo compito, Adriano torna al suo reparto e nota che sono già state vendute parecchie confezioni di latte e di yogurt. Decide da solo di andare a prendere i prodotti mancanti nella cella frigorifera, ma proprio in quel momento, un cliente lo interrompe e gli chiede dove si trova la panna. Adriano lo prega gentilmente di seguirlo. Mentre si dirigono verso il frigo della panna, il cliente spiega che gli serve panna senza lattosio. Adriano gli mostra quindi alcune confezioni di panna senza lattosio e risponde alle domande del cliente, che ha anche bisogno di lievito in polvere e dadi di brodo. Adriano gli mostra dove trovare anche questi articoli, poi lo accompagna alla cassa. Ringrazia il cliente per l'acquisto e gli augura una buona giornata. A questo punto, torna al suo reparto e sistema il resto della merce.

### Altri requisiti

- Spiccate capacità motorie (in funzione del settore)
- Percezione normale dei colori (per i settori dei tessili e della profumeria)
- Capacità specifiche legate a uno o l'altro degli organi sensoriali (in funzione del settore)
- Resistenza fisica (lavoro in piedi, sollevamento di merci)
- Resistenza emotiva (per gestire i clienti e i reclami)
- Tempi di lavoro serrati o non influenzabili
- Alta concentrazione e resistenza
- Flessibilità per il luogo e gli orari di lavoro
- Atteggiamento aperto, piacere nei contatti intensi ed empatia
- Spiccata capacità di lavorare in team
- Competenze interculturali
- Integrità irreprensibile
- Buone maniere

### Particolarità

- Per questa professione, esistono vari indirizzi/settori con requisiti specifici (10 gruppi di rami, 28 rami individuali)
- I requisiti scolastici, aziendali e generali possono inoltre variare secondo l'azienda.
- I requisiti variano da una regione all'altra.