
Profilo professionale Assistenti del commercio al dettaglio CFP dal punto di vista delle aziende

Stato: 29 gennaio 2021

1 Competenze dei professionisti al termine della formazione di base

Le assistenti del commercio al dettaglio e gli assistenti del commercio al dettaglio CFP consigliano, sostengono e servono i clienti attraverso diversi canali di comunicazione. Svolgono colloqui di consulenza e vendita nella lingua nazionale locale e in una lingua straniera. Inoltre collaborano secondo istruzioni nei processi aziendali e di gestione della merce.

2 Sviluppo delle competenze delle persone in formazione durante la formazione di base

Durante la loro formazione di base, le persone in formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP acquisiscono le seguenti competenze operative.

1° anno di tirocinio

Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

- Creano il primo contatto con il cliente nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera attraverso diversi canali di comunicazione.
- Analizzano i bisogni dei clienti.
- Ai clienti presentano offerte appropriate di prodotti e servizi.
- Creano un'esperienza d'acquisto positiva.
- Concludono il colloquio di vendita nella lingua nazionale regionale e svolgono la procedura di pagamento.

Gestione e presentazione di prodotti e servizi

- Accettano la merce consegnata e reagiscono correttamente secondo istruzioni in caso di merce difettosa o sbagliata.
- Classificano la nuova merce e la contrassegnano per la destinazione (magazzino, scaffale o area di vendita).

- Gestiscono secondo istruzioni le uscite di merce dall'ordinazione fino alla spedizione passando dal commissionamento.
- Presentano secondo istruzioni prodotti e servizi in modo orientato ai clienti.

Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

- Svolgono ricerche di informazioni su prodotti e servizi del proprio ramo, della propria azienda e dei concorrenti.
- Consigliano i clienti a proposito di prodotti e servizi.
- Espongono gli argomenti di vendita ai clienti.
- Lavorano e affinano prodotti.

Interazione nell'azienda e nel ramo

- Collaborano rispettosamente con le colleghe e i colleghi del team.
- Gestiscono in modo aperto e costruttivo i cambiamenti e i feedback.
- Pianificano con mezzi ausiliari i propri compiti e le scadenze.

2° anno di tirocinio

Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

- Impiegano i programmi per fidelizzare la clientela in modo orientato ai clienti.
- Gestiscono le richieste dei clienti utilizzando i canali di comunicazione a disposizione.
- Creano un'esperienza d'acquisto positiva.
- Calcolano cambiamenti di prezzo.
- Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2).

Gestione e presentazione di prodotti e servizi

- Svolgono compiti di gestione del magazzino.
- Secondo istruzioni si procurano, rilevano e analizzano dati di clienti rilevanti per l'azienda e informazioni.

Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

- Si informano sugli sviluppi attuali, sulle tendenze e le novità presenti nel proprio ramo.
- Nei colloqui con i clienti coinvolgono le proprie conoscenze come argomenti di vendita.

Interazione nell'azienda e nel ramo

- All'interno dell'azienda comunicano attraverso tutti i canali di comunicazione aziendali – se necessario, anche in una lingua straniera.
- Agiscono con sicurezza nelle situazioni d'emergenza.
- Pianificano le proprie scadenze, i propri compiti e le risorse e fissano delle priorità.
- Verificano e migliorano regolarmente la propria gestione del tempo.

2.1 Campo di attività

Gli assistenti del commercio al dettaglio lavorano in aziende dei più disparati rami e dimensioni. Lavorano in negozi specializzati, filiali, grandi magazzini oppure presso i grandi distributori.

2.2 Differenze rispetto alle impiegate del commercio al dettaglio / agli impiegati del commercio al dettaglio AFC

- Il lavoro degli assistenti del commercio al dettaglio comprende più lavori / situazioni di carattere quotidiano parzialmente svolti secondo istruzioni.
- L'insegnamento nella scuola professionale è meno approfondito – si trasmettono meno conoscenze di base e la lingua straniera è insegnata a un livello inferiore (A2 PEL).
- Non ci sono orientamenti.

2.3 Requisiti richiesti alle persone in formazione

- Piacere per i contatti interpersonali
- Presenza convincente e curata come «ospite» dell'azienda di tirocinio

- Disponibilità a sviluppare una passione per i prodotti e i servizi dell'azienda di tirocinio
- Interesse verso tendenze e sviluppi nel ramo professionale scelto

- Capacità di mantenere la calma nelle situazioni frenetiche

- Resilienza fisica e psichica
- Disponibilità a gestire i cambiamenti
- Piacere per la collaborazione nel team

- Motivazione per l'apprendimento di novità