
Profilo professionale Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC dal punto di vista delle aziende

Stato: 29 gennaio 2021

1 Competenze dei professionisti al termine della formazione di base

Le impiegate del commercio al dettaglio e gli impiegati del commercio al dettaglio AFC consigliano, sostengono e servono i clienti attraverso diversi canali di comunicazione. Svolgono complessi colloqui di consulenza e vendita nella lingua nazionale locale e in una lingua straniera. A dipendenza dell'orientamento scelto, realizzano esperienze di vendita orientate a prodotti e servizi oppure gestiscono negozi online. Inoltre collaborano nei processi aziendali e di gestione della merce.

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

Durante la loro formazione di base, le persone in formazione Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC 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 in caso di merce difettosa o sbagliata.

- Classificano la nuova merce e la contrassegnano per la destinazione.
- Gestiscono le uscite di merce dall'ordinazione fino alla spedizione passando dal commissionamento.
- Posizionano prodotti e servizi, azioni e promozioni e applicano misure di promozione delle vendite.

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 e combinano pacchetti individuali di servizi.

Interazione nell'azienda e nel ramo

- Collaborano rispettosamente con le colleghe e i colleghi del team.
- Si adattano alle mutate strutture dei team.
- Gestiscono in modo aperto e costruttivo i cambiamenti e i feedback.

2° anno di tirocinio

Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

- Analizzano sistematicamente i bisogni dei clienti.
- Impiegano i programmi per fidelizzare la clientela in modo orientato ai clienti.
- Gestiscono le richieste dei clienti utilizzando tutti i canali di comunicazione aziendali.
- Riconoscono i problemi nelle situazioni impegnative con i clienti.
- Comunicano oralmente e per iscritto in modo convincente nella lingua nazionale regionale.

- Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1).

Gestione e presentazione di prodotti e servizi

- Gestiscono le scorte di magazzino (compresi gli indici di magazzino e i compiti d'inventario).
- Giustificano i prezzi di prodotti e servizi e calcolano i cambiamenti di prezzo.
- Giudicano le loro procedure di lavoro e coinvolgono le proprie idee di miglioramento.

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

- Nell'azienda comunicano attraverso tutti i canali di comunicazione aziendali – se necessario, anche in una lingua straniera.
- Agiscono con sicurezza nelle situazioni d'emergenza.
- Analizzano condizioni difficili che si verificano nel team e in comune cercano soluzioni sostenibili.
- Pianificano le proprie scadenze, i propri compiti e le risorse e fissano delle priorità.
- Verificano e migliorano regolarmente la propria gestione del tempo.

3° anno di tirocinio

Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

- Instaurano relazioni a lungo termine con i clienti nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). Utilizzano in modo mirato i sistemi aziendali per fidelizzare e valutare i clienti.

- In caso di reclami da parte dei clienti offrono una soluzione soddisfacente nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1).
- Nelle situazioni impegnative di vendita e con i clienti agiscono con calma e oggettività. Applicano tecniche di risoluzione dei conflitti volte ad attenuare la tensione.
- Riflettono sulla propria procedura e sul proprio comportamento e ricavano misure di ottimizzazione.

Gestione e presentazione di prodotti e servizi

- Si procurano, rilevano e analizzano indici rilevanti per l'azienda, dati di clienti e informazioni.

Interazione nell'azienda e nel ramo

- Delegano i compiti e istruiscono di conseguenza i propri colleghi, verificano l'esecuzione del compito assegnato e forniscono dei feedback di apprezzamento.

Orientamento

- Nell'orientamento «**Creazione di esperienze d'acquisto**» gli impiegati del commercio al dettaglio trasformano in esperienze i colloqui impegnativi di vendita e con i clienti e creano mondi di esperienze orientati ai prodotti e ai servizi.
- Trattano reclami, riparazioni, ritorni di merce e forniture di pezzi di ricambio dal punto di vista amministrativo e logistico.
- Collaborano alla pianificazione di eventi per clienti e promozioni delle vendite.

- Nell'orientamento «**Gestione di negozi online**» gli impiegati di vendita si procurano, rilevano e curano i dati degli articoli nel negozio online.
- Preparano tutti i dati dei prodotti nella struttura predefinita dal marketplace.
- Amministrano le scorte di articoli attraverso i canali disponibili.
- Esaminano il comportamento dei clienti nel negozio online e verificano le valutazioni fatte dai clienti. Confrontano i prezzi e preparano i risultati delle proprie analisi. Formulano proposte per adattare prezzi e assortimenti.
- Presentano il contenuto del negozio online in modo orientato ai clienti.

- Risolvono problemi procedurali nel negozio online in modo indipendente oppure con l'aiuto dello specialista responsabile.
 - Con gli specialisti del marketing ottimizzano i contenuti del negozio online e verificano se le misure di ottimizzazione hanno avuto successo.
-

1.2 Campo di attività

Gli impiegati 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 nonché a contatto con i clienti nelle aziende di servizi.

Nell'orientamento aziendale «Creazione di esperienze d'acquisto» lavorano nell'area di vendita, in ufficio e in magazzino.

Nell'orientamento aziendale «Gestione di negozi online», durante i primi due anni della loro formazione di base lavorano soprattutto nell'area di vendita e in magazzino, mentre nel terzo anno di tirocinio lavorano in un ufficio e gestiscono un negozio online.

1.3 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
- Capacità di pensare criticamente e con un approccio reticolare nonché di assumere la responsabilità personale

- Piacere per il lavoro con fonti d'informazione e nuove tecnologie

- Resilienza fisica e psichica

- Disponibilità a gestire i cambiamenti
- Piacere per la collaborazione nel team

- Prestazioni da medie a buone nella scuola dell'obbligo (scuola media)