



**Ente Bilaterale Regionale Lombardo  
per le Aziende del Terziario: Commercio, Turismo e Servizi  
(Sede distaccata di Bergamo)**

Bergamo Via Guido Galli, 8 - tel. 035/4207248 fax 035/4207288 - Codice fiscale 80023690169  
*Commissione Paritetica Territoriale Apprendistato Professionalizzante  
Settore Terziario*

Modulo piano formativo

**L'azienda:**

<b>Ragione sociale</b>	
------------------------	--

**sottoscrive il presente piano formativo per**

<b>Nome e cognome</b>	
-----------------------	--

da assumere con contratto di apprendistato professionalizzante

<b>COD. 1</b>	<b>ADDETTO FOOD (E FUNZIONI AUSILIARIE)</b>
---------------	---

**QUALIFICHE** (barrare la qualifica di interesse)

- a. Addetto ai negozi o filiali di esposizioni
  - b. Addetto al centralino telefonico
  - c. Aiuto commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale
  - d. Aiuto Banconiere spacci di carne
  - e. Addetto al controllo delle vendite
  - f. Preparatore di commissioni
  - g. Cassiere Comune
  - h. Commesso alla vendita al pubblico
  - i. Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia
  - j. Banconiere di spacci di carne
  - k. Specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita
  - l. Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio
  - m. Magazziniere anche con funzioni di vendita
  - n. Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare
  - o. Macellaio specializzato provetto
  - p. Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.
- Specificare: \_\_\_\_\_

**AREA DI ATTIVITÀ:** Front office e funzioni ausiliarie (aziende food).

**SETTORE:** Terziario distribuzione servizi.

**COMPETENZE DI SETTORE:**

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

**COMPETENZE DI AREA:**

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione
- Conoscere i sistemi di tutela del consumatore
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

**COMPETENZE DI PROFILO:**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita
- Conoscere la merceologia alimentare
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out
- Saper utilizzare i principali software applicativi
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale
- Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso
- Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Luogo


Data

Timbro e firma

--