



**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:

Ragione sociale	
------------------------	--

sottoscrive il presente piano formativo per

Nome e cognome	
-----------------------	--

da assumere con contratto di apprendistato professionalizzante

COD. 2	ADDETTO NO FOOD
---------------	------------------------

QUALIFICHE (barrare la qualifica di interesse)

- a. Dimostratore
- b. Informatore negli Istituti di informazioni commerciali
- c. Addetto di biblioteca circolante
- d. Addetto ai negozi o filiali di esposizioni
- e. Addetto al centralino telefonico
- f. Cassiere Comune
- g. Astatore
- h. Commesso alla vendita al pubblico
- i. Estetista, anche con funzioni di vendita
- j. Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo
- k. Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore
- l. Pompista specializzato
- m. Commesso stimatore di gioielleria
- n. Commesso di libreria
- o. Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato
- p. Sportellista nelle concessionarie di pubblicità
- q. Commesso specializzato provetto
- r. Addetto al controllo delle vendite

- s. Preparatore di commissioni
- t. Addetto alla materiale distribuzione di giornali e di riviste nelle agenzie giornalistiche
- u. Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio
- v. Magazziniere anche con funzioni di vendita
- w. Allestitore di commissioni nei magazzini all'ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche
- x. Ottico diplomato
- y. Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente
- z. Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico
- aa. Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
Specificare: _____

AREA DI ATTIVITÀ: Front office e funzioni ausiliarie (aziende no 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 la merceologia
- 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)
- Conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Conoscere e saper utilizzare 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 le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Luogo

Data

Timbro e firma

--