



## MALL

Operatore ai servizi di vendita

Addetto alle operazioni di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali

Approvato con Decreto Dirigenziale n. 18676 del 13/11//2018

IAL Toscana srl (cod. accred. FI0018) – Aforisma (cod. accred. PI 0114)

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato con risorse del POR FSE TOSCANA 2014 – 2020 e rientra nell'ambito di Giovanisi ([www.giovanisi.it](http://www.giovanisi.it)), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

ARTICOLAZIONE CONTENUTI DEL PERCORSO FORMATIVO	<p>Il percorso mira a formare una figura professionale che: ha le competenze necessarie per assistere, orientare e informare il cliente nell'acquisto di un bene o servizio; è capace di disporre e rifornire gli scaffali e i display con le merci, di gestire i rapporti con i fornitori e di controllare e stoccare la merce; sa gestire le operazioni di cassa; sa curare le relazioni con i clienti e gestire autonomamente le proprie mansioni.</p> <p><b>Il percorso formativo</b> si sviluppa su tre annualità ed ha una durata complessiva di 3168 ore (1056 ore annue), così suddivise: aula 1139; laboratorio 1184; stage 800; accompagnamento/orientamento 45.</p> <p><b>Unità formative:</b> Asse dei linguaggi (lingua italiana, lingua inglese, arte e multimedialità); Asse matematico (matematica, geometria); Asse scientifico – tecnologico (scienze della natura, tecnologia e informatica); Asse storico-sociale (storia, diritto, economia, mercato del lavoro); Area di cittadinanza (spirito di iniziativa e imprenditorialità, competenze sociali, insegnamento della religione cattolica/materia alternativa, educazione motoria); Sicurezza, igiene e salute; Sistemi organizzativi aziendali; Allestire gli spazi: vetrine, scaffali, isole promozionali; Lo stoccaggio: ordini, magazzino e operazioni gestionali; Gestione del cliente: vendita assistita e reclami; La vendita: merceologia, marketing e operazioni amministrative.</p> <p><b>Periodo di svolgimento:</b> settembre 2019 – giugno 2022</p> <p>Le attività formative si svolgeranno a <b>Viareggio</b> in via Regia 68</p> <p><b>Sbocchi occupazionali:</b> Alcuni possibili sbocchi professionali dell'Operatore ai servizi di vendita sono: venditore in qualsiasi settore merceologico; titolare o responsabile di punto vendita; venditore in qualsiasi settore merceologico; venditore in punti vendita della grande distribuzione organizzata; responsabile di reparto; vetrinista; agente di commercio; addetto ufficio commerciale aziendale.</p>
REQUISITI ACCESSO E DESTINATARI	<p>Il progetto è rivolto a 20 giovani di età compresa tra i 13 e i 18 anni (non compiuti) con titolo di primo ciclo di istruzione (scuola media inferiore).</p>
SELEZIONE	<p>Qualora il numero delle domande superi quello dei posti previsti, si procederà a selezione tramite criteri oggettivi di valutazione. In caso di selezione sarà applicata la norma antidiscriminatoria (nessuno dei due sessi rappresentato al di sotto del 40% e al di sopra del 60%). Inoltre 2 posti saranno riservati a soggetti in condizione di svantaggio. Potranno essere ammessi allievi diversamente abili (L.104/92) o con BES (L.170/2010).</p> <p><b>Crediti formativi in ingresso:</b> Gli allievi al corso potranno fare formale richiesta di riconoscimento di eventuali crediti formativi allegando alla domanda di iscrizione idonea documentazione comprovante le competenze già possedute. Potranno essere richieste integrazioni alla documentazione presentata.</p>
INFORMAZIONI E ISCRIZIONI	<p>Sarà possibile iscriversi dal 7 al 31 gennaio 2019 attraverso il sito del Ministero: <a href="http://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola/">http://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola/</a> (codice IAL Toscana: FICF00500V). Dopo il 31 gennaio sarà possibile presentare domanda di iscrizione tardiva contattando direttamente le segreterie. Le iscrizioni chiuderanno il 14 settembre 2019 alle ore 18.00.</p> <p>Per iscriversi: documento di identità valido, codice fiscale, domanda d'iscrizione della Regione Toscana</p> <p><b>Per informazioni, iscrizioni e supporto per l'iscrizione on-line:</b></p> <p>IAL Toscana srl, via B. Dei, 2/A – Firenze; <a href="mailto:ialtoscana@ialtoscana.it">ialtoscana@ialtoscana.it</a>; 055.3215240</p>
INDICAZIONI SULLA FREQUENZA DEL PERCORSO	<p>La frequenza alle lezioni è obbligatoria (per almeno il 70% delle ore complessive dell'intervento formativo, e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di attività di stage in azienda).</p>
CERTIFICAZIONE FINALE	<p>A seguito di superamento dell'esame finale verrà rilasciata la qualifica di "Operatore ai servizi di vendita"</p>