



## E-BUY

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. 2807 del 20/02//2020

IAL Toscana srl (cod. accred. FI0018)

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato dalla Regione Toscana con fondi ministeriali e rientra nell'ambito di Giovanisì ([www.giovanisi.it](http://www.giovanisi.it)), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

ARTICOLAZIONE E 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 2020 – giugno 2023</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 inferiore ai 18 anni in possesso del primo ciclo di istruzione (scuola media inferiore). Potranno essere ammessi anche i giovani di età inferiore ai 18 anni che non hanno conseguito o non sono in grado di dimostrare di aver conseguito il titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione, purché conseguano la licenza media prima dell'esame di qualifica. Per i cittadini non appartenenti all'U.E.: possesso del permesso di soggiorno in corso di validità. Per i candidati di madrelingua non italiana: conoscenza della lingua italiana ad un livello che assicuri la comprensione dei contenuti del corso corrispondente al livello A2; tale conoscenza verrà accertata tramite prova solo nel caso non sia presente la documentazione CLS come da nota della R.T. Prot. n. 321145/9.060.030.10 del 29/11/2012.</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 3 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 20 aprile al 30 giugno 2020 presso la sede di IAL Toscana in via Regia 68, previo appuntamento telefonico. Le iscrizioni chiuderanno il 30 giugno 2020 alle ore 18.00.</p> <p>Per iscriversi: documento di identità valido, codice fiscale, domanda d'iscrizione della Regione Toscana. Fino al perdurare dello stato di emergenza COVID-19, le iscrizioni saranno accolte per e-mail all'indirizzo <a href="mailto:a.lepore@ialtoscana.it">a.lepore@ialtoscana.it</a> previo contatto telefonico.</p> <p>Per <b>informazioni e iscrizioni:</b> IAL Toscana srl, via B. Dei, 2/A – Firenze; <a href="mailto:ialtoscana@ialtoscana.it">ialtoscana@ialtoscana.it</a>; 055.3215240. Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.</p> <p><b>Fino al perdurare dello stato di emergenza COVID-19, la segreteria sarà aperta il martedì e il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 15.00 esclusivamente per informazioni telefoniche.</b></p>
INDICAZIONI SULLA FREQUENZA DEL PERCORSO	<p>La frequenza alle lezioni è obbligatoria. L'ammissione all'esame finale è subordinata al raggiungimento, per ogni allievo, della percentuale minima del 75% di presenza alle attività formative annuali e del minimo del 50% di presenza alle attività di alternanza scuola-lavoro annuali.</p>
CERTIFICAZIONE FINALE	<p>A seguito di superamento dell'esame finale verrà rilasciata la qualifica di "Operatore ai servizi di vendita - Addetto alle operazioni di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali"</p>