Impiegato del commercio al dettaglio AFC
Impiegata del commercio al dettaglio AFC

Descrizione

L'impiegato e l'impiegata del commercio al dettaglio consigliano i clienti mettendo a loro disposizione i prodotti del negozio (cibo, scarpe, articoli per la casa, cartoleria, ecc.) in modo allettante e funzionale. Per garantire un servizio impeccabile, informano i clienti sulla merce (tipologie di prodotti, rapporto qualità/prezzo, novità) e sui servizi offerti dal negozio (garanzie, offerte speciali, vantaggi rispetto alla concorrenza). Nella gestione dei negozi online, contribuiscono a rendere il sito web interessante e facile da usare.

L'attività degli impiegati del commercio al dettaglio varia a seconda dell'orientamento scelto: "creazione di esperienze d'acquisto" o "gestione di negozi online" (in uno dei 22 rami della vendita). Anche il settore e la dimensione del negozio influiscono sui loro compiti: più la struttura commerciale è grande e più possibilità ci saranno di specializzarsi e fare esperienza.

Le principali mansioni degli impiegati e delle impiegate del commercio al dettaglio sono:

Gestione delle merci

- registrare la merce alla consegna, disimballarla accuratamente, smistare e riciclare gli imballaggi;
- etichettare i prodotti, immagazzinarli ed esporne alcuni sugli scaffali in modo da attirare l'attenzione dei clienti;
- assicurare la qualità dei prodotti in vendita (data di scadenza, ecc.);
- prevedere le carenze di merce e proporre offerte speciali quando la merce è difficile da vendere;
- partecipare agli inventari, eseguire diversi lavori amministrativi, organizzativi e di contabilità;

Vendita e servizio alla clientela

- accogliere e consigliare il/la cliente, presentando la merce con professionalità e competenza;
- spiegare le caratteristiche particolari da osservare nell'uso della merce (accensione per le apparecchiature elettroniche, metodi di lavaggio per i vestiti, ecc.);
- preparare i documenti di vendita (garanzia, ricevuta, assicurazione) e fornire informazioni sul servizio post-vendita;
- registrare le vendite, incassare i pagamenti (in contanti, con carta di credito o tramite fattura), effettuare degli sconti;
- gestire i reclami (guasto, difetto, errore di consegna) e proporre una soluzione adeguata;

Orientamento "creazione di esperienze d'acquisto"

- offrire al/alla cliente un'esperienza d'acquisto positiva dando consigli personalizzati e offrendo dimostrazioni (prendere le misure e aiutare nella scelta della taglia, proporre degustazioni, ecc.);
- offrire servizi per fidelizzare i clienti (installazione e montaggio, riparazione, consegna a domicilio);
- organizzare promozioni speciali per occasioni particolari (inaugurazioni, anniversari, feste, ecc.);
- analizzare il successo di un evento e prendere dei provvedimenti per offrire un miglior servizio in futuro;

Orientamento "gestione di negozi online"

- registrare e gestire le informazioni sugli articoli offerti online;
- analizzare il comportamento dei clienti e valutare i dati di vendita online (numero di visualizzazioni di un prodotto, stato dello stock, ecc.);
- assicurare il funzionamento del negozio online (risolvere problemi semplici, migliorare il processo di ordinazione e pagamento, ecc.).

Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso un'azienda del ramo e frequenza dei corsi presso il Centro professionale e commerciale (CPC), in Ticino a Bellinzona, Locarno o Chiasso, 1-2 giorni alla settimana. Nel Grigioni italiano i corsi scolastici sono proposti anche presso la Scuola professionale di Poschiavo. Nel primo e secondo anno di tirocinio gli obiettivi della formazione sono uguali, nel terzo anno la formazione si indirizza verso uno degli orientamenti "creazione di esperienze d'acquisto" o "gestione di negozi online".

Campi di competenze operative:

- creazione e organizzazione delle relazioni con il cliente;
- gestione e presentazione di prodotti e servizi;
- acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi;
- interazione nell'azienda e nel ramo.

Si aggiungono la cultura generale, lo sport e il tedesco.

I corsi interaziendali (14 giornate) organizzati dalle associazioni professionali di categoria, completano la formazione scolastica e in azienda con conoscenze specifiche ad ogni ramo di attività.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene l'attestato federale di capacità (AFC) di
IMPIEGATO DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO o
IMPIEGATA DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO,
con menzione dell'orientamento scelto.

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria

NB. Le persone in formazione quali impiegati del commercio al dettaglio nel ramo panetteria, pasticceria e confetteria possono lavorare la domenica (al massimo due domeniche al mese) solo a partire dall'età di 16 anni compiuti.

© SDBB | CSFO - orientamento.ch - 03.01.2022

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Senso commerciale
- Buona memoria
- Ordine e pulizia
- Aspetto curato
- Facilità di contatto
- Facilità d'espressione
- Resistenza psichica

Condizioni di lavoro

Gli impiegati del commercio al dettaglio che entrano in contatto diretto con i clienti lavorano quasi sempre in piedi, in luoghi climatizzati e con illuminazione artificiale, mentre per chi gestisce uno shop online il lavoro viene svolto da un ufficio. Gli orari di lavoro sono fissati in base agli orari di apertura dei negozi, oggi più flessibili e prolungati. In alcuni periodi dell'anno (feste natalizie, eventi particolari, ecc.) o in occasione di lavori straordinari (promozioni particolari, inventario, ecc.) possono essere modificati e comprendere la sera o il fine settimana. L'ambiente di lavoro varia a seconda del ramo e delle dimensioni del negozio.

Attestati federali di capacità (AFC) rilasciati in Ticino negli ultimi anni: 2021: 125, 2020: 114; 2019: 114; 2018: 156; 2017: 129

Perfezionamento

- maturità professionale che consente l'accesso alle scuole universitarie professionali (SUP) e agevola il perfezionamento professionale;
- corsi di perfezionamento organizzati dalle associazioni professionali, dai datori di lavoro o dalle scuole;
- specializzazioni in singoli settori della vendita;
- esame per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di specialista in vendita, di specialista del commercio al dettaglio, di specialista nell'e-commercio, di specialista d'approvvigionamento, di specialista nella direzione di un team o di specialista in marketing;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il titolo di capo del marketing, di manager nel commercio al dettaglio, di capo delle vendite, di responsabile degli acquisti oppure di esperto/a nella conduzione organizzativa;
- scuola specializzata superiore (SSS) per conseguire il diploma come economista aziendale o come marketing manager;
- scuola universitaria professionale (SUP) per conseguire il bachelor in economia aziendale.

Altre offerte di formazione continua su:
http://www.orientamento.ch/perfezionamento

Professioni affini

- Assistente del commercio al dettaglio CFP/Assistente del commercio al dettaglio CFP
- Assistente di farmacia AFC/Assistente di farmacia AFC
- Droghiere (AFC)/Droghiera (AFC)
- Fiorista AFC/Fiorista AFC
- Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC
- Libraio (AFC)/Libraia (AFC)

Indirizzi

Centro professionale commerciale
Via Vela 7
6830 Chiasso
Telefono: 091 816 60 11
http://www.spc.ti.ch

CPC Centro professionale commerciale Bellinzona
SPC Scuola professionale commerciale
Via Vallone 29
6500 Bellinzona
Telefono: 091 814 79 41
http://www.cpcbellinzona.ti.ch

CPC Centro professionale commerciale Locarno
SPC Scuola professionale commerciale
Via Cappuccini 2
Casella postale 742
6601 Locarno
Telefono: 091 816 01 11
http://www.cpclocarno.ti.ch

Formation du Commerce de Détail Suisse
Hotelgasse 1
Case postale 316
3000 Berna
Telefono: 031 328 40 40
http://www.bds-fcs.ch

Scuola professionale Poschiavo
Via da Melga 15
7742 Poschiavo
Telefono: 081 844 05 85
http://scuolaprofessionaleposchiavo.ch

Società degli impiegati del commercio (SIC)
Sezione Ticino
Via Vallone 27
6500 Bellinzona
Telefono: 091 821 01 01
http://www.sicticino.ch