

## Carta delle Abilità

### Commesso/a di negozio

#### Istruzioni preliminari:

La posizione ha un elevato grado di specializzazione in base al settore di vendita e tipologia di servizi post-vendita. La scheda va **costruita ed adattata** in base **alla mansione e tipologia di lavoro**. È uno strumento per misurare *ex-ante*, *in itinere* ed *ex-post* le competenze del tirocinante o del lavoratore in prova. La scheda può essere usata anche come strumento di intervista per spiegare in modo chiaro quali sono le mansioni e cosa l'azienda si attende.

La scheda è suddivisa in due sezioni:

- 1) **Checklist** preliminare su pre-condizioni di lavoro
- 2) **Competenze:** abilità **personali** e abilità **professionali**

#### Suggerimenti:

Utilizzare la **Check-list** durante il **colloquio di selezione** o di **orientamento** per spiegare bene la tipologia di compiti e le aspettative dell'azienda e poi di nuovo il primo giorno dello stage per riverificare le reciproche aspettative.

Utilizzare la **seconda sezione** durante il **tirocinio** o la **prova mestiere** per individuare i punti di forza e le abilità da migliorare, per monitorare il percorso di apprendimento del lavoro e per far capire al tirocinante/apprendista quanto sia lontano o vicino dal qualificarsi a pieno per la mansione e per l'impiego.

È bene che la scheda sia compilata **insieme dal tirocinante e dal suo supervisore**. Prima del colloquio di valutazione con il tirocinante il supervisore può scegliere le domande che ritiene più rilevanti per l'attuale livello di qualifica del tirocinante.

### Commesso/a di negozio

Lavora in un **punto vendita** e accoglie il cliente aiutandolo negli acquisti. Dialoga con il cliente, ascolta i suoi bisogni, spiega il funzionamento dei prodotti, lo aiuta nella scelta e lo informa sulle promozioni in corso.

Deve conoscere tutti i dettagli dei prodotti che vende e in qualche caso si occupa anche dell'assistenza post-vendita (es. elettrodomestici e prodotti elettronici) e dei reclami. Quindi diventa uno specialista di settore.

Si occupa anche di gestire il punto vendita: sistema la merce negli scaffali e in vetrina, applica le etichette dei prezzi, fa l'inventario e fa gli ordini della merce nuova. Può dover utilizzare gli strumenti per il pagamento della merce (registratore di cassa, computer, uso di carte elettroniche).

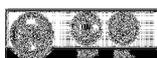
I compiti variano in base alle dimensioni del negozio; se è piccolo il commesso può avere più autonomia e occuparsi di più mansioni (vendita, cassa, allestimento vetrina, magazziniere), se il punto vendita è grande (es. centro commerciale) ha meno autonomia e mansioni meno ampie ma ha più possibilità di crescita di carriera. Un buon commesso può diventare capo-reparto o responsabile del punto vendita.

## CHECKLIST PRELIMINARE SU PRE-CONDIZIONI DI LAVORO

	Pre-condizioni	NO	SI
1	So che è importante essere al lavoro negli orari di apertura del servizio. Il lavoro richiede estrema puntualità.		
2	In base all'orario di apertura del negozio, so che posso avere una sola pausa in orario di pranzo (con durata che mi verrà comunicata), ma posso dover fare anche turni con orario continuato.		
3	So che se mi sento male e non riesco a lavorare chiamo il mio supervisore prima dell'inizio del mio turno e comunque appena possibile. Se richiesto, devo inviare al datore di lavoro il mio congedo per malattia.		
4	So che dopo che sono stato male quando incomincio a sentirmi meglio devo avvisare il mio supervisore per dirgli/dirle che sono pronto/a a tornare a lavorare.		
5	So che devo curare il mio aspetto e abbigliamento (devo essere pulito/a e profumato/a). Se è prevista un'uniforme la devo indossare.		
6	So che il lavoro di commesso/a richiede pazienza, ascolto dei bisogni ed empatia con il cliente.		
	<b>Pre-condizioni</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
7	So che è indispensabile la conoscenza dell'italiano e che devo praticarlo durante il tirocinio		
8	So che devo essere in grado di alzare e maneggiare pacchi, anche pesanti.		

## ABILITÀ PERSONALI E PROFESSIONALI

ABILITA' PERSONALI						
	Ambito di formazione	Ci devo ancora lavorare	Ho iniziato!	Sono a metà strada	Vicino alla meta	Meta raggiunta
1	Sono capace di concentrarmi					
2	So ascoltare e capire i bisogni degli altri					
3	So gestire lo stress					
4	Sono gentile ed educato					
5	Sono paziente					
ABILITA' PROFESSIONALI						
	Ambito di formazione	Ci devo ancora lavorare	Ho iniziato!	Sono a metà strada	Vicino alla meta	Meta raggiunta
1	So seguire le istruzioni dei miei superiori					
2	So come accogliere il cliente					
3	So occuparmi del cliente in tutti gli aspetti legati all'acquisto					
4	So come registrare la vendita e il pagamento					
5	So come rispondere alle lamentele del cliente, nei limiti della mia responsabilità					



	<b>Ambito di formazione</b>	<b>Ci devo ancora lavorare</b>	<b>Ho iniziato!</b>	<b>Sono a metà strada</b>	<b>Vicino alla meta</b>	<b>Meta raggiunta</b>
6	So come preparare e impacchettare/imballare in modo appropriato i prodotti acquistati dal cliente					
7	So rilevare le esigenze di approvvigionamento in base alle vendite fatte per mantenere la scorta					
8	So dare supporto nell'acquisto di nuovi prodotti					
9	So visionare la nuova merce per controllare che sia conforme all'ordine precedentemente effettuato					
10	So come promuovere le vendite in base alle istruzioni ricevute					
11	So aggiornarmi per guidare in modo appropriato il cliente nel sul acquisto					
12	So applicare tecniche di negoziazione per chiudere la vendita in modo da soddisfare le esigenze del cliente e quelle dell'azienda					
13	Sono capace di lavorare con rapidità e accuratezza anche sotto pressione					
14	So usare il registratore di cassa e altri strumenti elettronici per prezzare la merce e per registrare la vendita					

Data \_\_\_\_\_ tirocinante (nome e firma)

Data \_\_\_\_\_ responsabile (nome, firma e timbro)

