

1- Attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande

| EFFETTUARE ASSISTENZA ALLA CLIENTELA | |
|--|---|
| CONOSCENZE | ABILITA' |
| Principi di Customer Satisfaction | Applicare tecniche di ascolto attivo |
| Elementi di Customer Relationship Management | Applicare tecniche di benchmarking |
| Tecniche promozionali | Applicare tecniche di vendita |
| Nozioni di qualità del servizio | Applicare tecniche di interazione col cliente |
| Gamma di prodotti/servizi in vendita | Applicare procedure di gestione reclami |

| EFFETTUARE LA GESTIONE DI ESERCIZI COMMERCIALI | |
|---|---|
| CONOSCENZE | ABILITA' |
| Elementi di contabilità aziendale | Applicare prescrizioni, divieti e sanzioni |
| Elementi di gestione d'impresa | Applicare tecniche di analisi andamento vendite |
| Elementi di marketing operativo | Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita |
| Elementi di tecnica commerciale | Applicare tecniche di budgeting |
| Elementi di normativa fiscale e tributaria | Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione |
| Adempimenti e scadenze fiscali | Applicare tecniche di definizione prezzi |
| Studi di settore | Applicare tecniche di pianificazione delle attività |
| Normativa sul commercio | Utilizzare il registratore di cassa e applicare procedure apertura/chiusura cassa |
| Elementi di contrattualistica del lavoro | Applicare modalità di compilazione della documentazione Commerciale |
| Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) | Applicare i contratti di lavoro |
| Procedura per l'apertura di un esercizio commerciale | |

| EFFETTUARE LA VENDITA E LA SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE , PREDISPONENDONE LE CONDIZIONI OPERATIVE | |
|--|---|
| CONOSCENZE | ABILITA' |
| Certificazioni di qualità (DOC, DOP, DOCG, IGP, IGT, STG) | Applicare tecniche di verifica e controllo delle qualità e Caratteristiche organolettiche di alimenti e bevande |
| Responsabilità civili, penali e amministrative relative al commercio di alimenti e bevande | Applicare tecniche di presentazione dei prodotti |
| Gamma di prodotti/servizi in vendita | Applicare tecniche di somministrazione dei prodotti |
| Strategie di vendita | Applicare tecniche per riconoscere alimenti e bevande tracciati o certificati |
| Normativa sull'etichettatura, la denominazione di alimenti e bevande e la pubblicità dei prezzi | |
| Normativa alcolici | |
| Merceologia alimentare | |

| CONTROLLARE LO STATO DEI FATTORI DEL SERVIZIO ED IL RISPETTO DELLE NORME DI IGIENE E SICUREZZA | |
|---|---|
| CONOSCENZE | ABILITA' |
| Merceologia alimentare | Riconoscere le caratteristiche merceologiche ed organolettiche delle principali derrate alimentari |
| Principi di igiene alimentare | Applicare procedure di analisi dei rischi e di gestione del manuale HACCP |
| Principi di sicurezza alimentare | Riconoscere le alterazioni degli alimenti |
| Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari | Applicare procedure igieniche negli ambienti dove si maneggiano alimenti e bevande |
| Tecniche di pulizia e sanificazione | Applicare tecniche di controllo delle condizioni igienico sanitarie delle persone che maneggiano alimenti e bevande |
| Processi e metodi di stoccaggio degli alimenti | Applicare tecniche di gestione del magazzino |
| | Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e Igiene sul lavoro |
| | Applicare tecniche di conservazione alimenti |