

Descrizione

Gli assistenti e le assistenti del commercio al dettaglio hanno il compito di presentare e vendere le merci in un negozio al dettaglio o in un supermercato (alimentazione, abbigliamento, apparecchi domestici, articoli di lusso, arredamenti, giocattoli, ecc.).

Comprendono le aspettative della clientela, la aiutano e la servono. Conoscono l'assortimento, le modalità di presentazione dei prodotti e di rifornimento degli scaffali. Sanno come funzionano i sistemi di gestione delle merci all'interno dell'azienda.

I loro compiti principali sono:

vendita e servizio alla clientela

- accogliere i clienti nel negozio o nel reparto e aiutare nella scelta dei diversi prodotti;
- registrare e incassare il pagamento della merce secondo modalità correnti: contanti, carta di credito, fattura;
- confezionare la merce venduta;
- allestire i certificati di garanzia e informare la clientela sul servizio dopo vendita;
- trattare situazioni particolari come il cambio di merce, i reclami, ecc.
- prendere le ordinazioni per iscritto o per telefono ed eseguirle conformemente alle direttive del negozio;
- collaborare alla presentazione in vetrina o nel reparto degli articoli in promozione;

approvvigionamento e gestione

- partecipare alla gestione degli stock, controllare l'assortimento e proporre ordinazioni;
- sballare la merce, verificando la conformità a quanto comandato, etichettarla, sistemarla nel deposito, negli scaffali e negli espositori;
- segnalare al gerente o alla direzione del negozio eventuali difetti o danni;
- classare le fatture dei fornitori;
- completare e rinnovare le merci esposte;
- occuparsi dei lavori di pulizia;
- collaborare all'allestimento dell'inventario;
- applicare le prescrizioni e le misure destinate a garantire la qualità della merce;
- prendere provvedimenti per evitare i furti.

Questi compiti potranno essere eseguiti in modo esteso o specifico, a dipendenza delle caratteristiche della struttura commerciale: in un piccolo negozio l'assistente di vendita potrà avere un ruolo più polivalente, in un grande negozio il contatto con la clientela è minore e le mansioni sono più legate al rifornimento e alla presentazione della merce.

Formazione

Durata: 2 anni

La formazione professionale di base (tirocinio) biennale porta al conseguimento del certificato federale di formazione pratica (CFP), non all'attestato federale di capacità (AFC). Si tratta di un tirocinio adatto specialmente a persone portate per il lavoro manuale pratico. È strutturato in modo tale che si possa tener conto delle necessità individuali delle persone in formazione. Prevede il tirocinio in un'azienda autorizzata, per la formazione professionale pratica, e la frequenza dei corsi alla Scuola professionale commerciale (a Bellinzona, Locarno o Chiasso), 1 giorno alla settimana, per la formazione scolastica in conoscenze professionali e in cultura generale. L'insegnamento prevede lo sviluppo delle competenze professionali (italiano, economia, società, pratica del commercio al dettaglio), metodologiche (tecniche di lavoro, metodi di consulenza e di vendita, ecc.) e di quelle sociali e personali (capacità di comunicare, di gestire i conflitti, di lavorare in gruppo, ecc.). I corsi interaziendali (8 giornate) 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 il certificato federale di formazione pratica (CFP) di ASSISTENTE DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO

(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 7 agosto 2017)

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria

NB. Le persone in formazione quali assistenti 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.

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Buona memoria
- Resistenza fisica
- Senso commerciale
- Ordine e pulizia
- Aspetto curato

Condizioni di lavoro

Gli assistenti del commercio al dettaglio (CFP) lavorano principalmente in piedi. Nei momenti di grande affluenza - periodo natalizio, durante i saldi o le aperture serali, o in occasione di promozioni particolari - possono essere chiamati a prestare ore di lavoro supplementari. Il contatto con la clientela e il lavoro in team caratterizzano la quotidianità di questa professione.

Con la tendenza ad una maggiore apertura dei negozi, le condizioni di lavoro nel settore del commercio al dettaglio diventano sempre più flessibili.

Certificati federali di formazione pratica (CFP) rilasciati in Ticino negli ultimi anni:

2019: 29; 2018: 15; 2017: 25; 2016: 33; 2015: 36

Perfezionamento

- possibilità di accedere, se ritenuti idonei, al secondo anno di formazione per conseguire l'attestato federale di capacità (AFC) quale impiegato/a del commercio al dettaglio; l'AFC consente poi l'accesso ai perfezionamenti certificati da attestati e diplomi riconosciuti a livello federale.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

Professioni affini

- Addetto di ristorazione CFP/Addetta di ristorazione CFP
- Assistente d'ufficio CFP/Assistente d'ufficio CFP
- Fiorista CFP/Fiorista CFP
- Impiegato del commercio al dettaglio (AFC)/Impiegata del commercio al dettaglio (AFC)

Indirizzi

Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS-TI)
Divisione della formazione professionale
Sezione della formazione commerciale e dei servizi
Via Vergiò18
6932 Breganzona
Telefono: 091 815 31 40
<http://www.ti.ch/sefcs>

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