

Descrizione

L'impiegato e l'impiegata del commercio al dettaglio lavorano in negozi o grandi magazzini. Sono a disposizione della clientela per servirla e consigliarla negli acquisti, provvedono all'acquisizione delle merci e alla relativa gestione.

Conoscono molto bene l'assortimento dei prodotti in vendita. Sanno gestire al meglio le attività quotidiane del commercio al dettaglio. Si occupano della gestione corretta delle merci in quanto conoscono l'iter di produzione e di vendita, dal produttore al consumatore. Dispongono delle competenze per consigliare la clientela professionalmente e per presentare in modo ottimale l'offerta di merce. Questa professione sostituisce le precedenti formazioni di venditore/venditrice e di impiegato/impiegata di vendita al minuto.

Le principali mansioni degli impiegati del commercio al dettaglio sono:

gestione delle merci

- scegliere i produttori e i fornitori per effettuare gli acquisti con il miglior rapporto qualità-prezzo;
- prestare attenzione al rispetto dei termini di consegna e assicurarsi che la merce sia di qualità e in quantità sufficiente;
- alla consegna dei prodotti, verificare la loro conformità alla domanda e controllare i bollettini di consegna;
- etichettare i diversi articoli, sistemarli nel deposito, esporli in negozio e nelle vetrine in modo allettante;
- tenere costantemente puliti i locali aperti alla clientela e i locali di deposito;

vendita e servizio alla clientela

- accogliere e consigliare il cliente, presentando la merce con professionalità e competenza;
- registrare le vendite, incassare i pagamenti (in contanti, con carta di credito o tramite fattura);
- allestire i certificati di garanzia e registrare il cliente per il servizio dopo-vendita;
- occuparsi delle reclamazioni e dei cambiamenti, chiarire eventuali casi di merce difettosa o danneggiata;
- organizzare le vendite speciali in occasioni di avvenimenti particolari (feste, eventi, ecc.);
- offrire alla clientela momenti di dimostrazione, di degustazione o di promozione;
- prendere le ordinazioni e, secondo il tipo di commercio, assicurare la consegna a domicilio;

lavori amministrativi

- preparare le fatture, effettuare operazioni di pagamento, partecipare al lavoro contabile;
- allestire regolarmente gli inventari e applicare le misure destinate ad evitare danni agli stock;
- eseguire diversi lavori amministrativi e organizzativi.

L'attività degli impiegati del commercio al dettaglio varia a dipendenza dell'opzione scelta: consulenza oppure gestione delle merci. Anche il settore e la dimensione del commercio avranno un influsso sui loro compiti: più la struttura commerciale è grande e più possibilità avranno per una maggiore specializzazione e per ampliare l'esperienza grazie alla rotazione nei diversi settori di vendita.

Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso un'azienda del ramo e frequenza dei corsi alla Scuola professionale commerciale (SPC), in Ticino a Bellinzona, Locarno o Chiasso 1.5 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 il campo di attività specifica dell'azienda, che determina anche la scelta fra l'opzione di approfondimento 'consulenza' oppure 'gestione delle merci'. La scelta dell'opzione avviene già al momento della firma del contratto di tirocinio.

Nel corso della formazione vengono sviluppate le competenze professionali generali (italiano, tedesco, economia, società, conoscenze del commercio al dettaglio), quelle metodologiche (tecniche di lavoro, strategie di comunicazione e di apprendimento, metodi di consulenza e di vendita, tecniche creative e di presentazione, ecc.) e quelle sociali e personali (capacità di comunicare, di gestire i conflitti, di lavorare in équipe, ecc.). I corsi interaziendali (10 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'opzione scelta.

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

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria
- possibilità di accedere a partire dal secondo anno con media scolastica di 4.8 e minimo 15 punti nel BSA, ai corsi facoltativi (inglese, economia aziendale, informatica, tedesco)

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.

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

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

Condizioni di lavoro

Gli impiegati del commercio al dettaglio lavorano quasi sempre in piedi, in luoghi climatizzati e con illuminazione artificiale. Gli orari di lavoro sono fissati in base agli orari di apertura dei negozi, oggi più flessibili e prolungati. In taluni periodi dell'anno (feste natalizie, eventi particolari, ecc.) o in occasione di lavori straordinari (promozioni particolari, inventario, ecc.) possono essere modificati.

Attestati federali di capacità (AFC) rilasciati in Ticino negli ultimi anni:
2020: 114; 2019: 114; 2018: 156; 2017: 129; 2016: 142

Perfezionamento

- maturità professionale che agevola l'accesso ai perfezionamenti professionali e alle scuole universitarie professionali (SUP);
- corsi di perfezionamento organizzati da associazioni o dai datori di lavoro;
- specializzazioni in singoli settori di vendita;
- esame per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di specialista in vendita o di specialista del commercio al dettaglio;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il titolo di capo/a di marketing dipl., oppure di manager nel commercio al dettaglio dipl. oppure di capo/a di vendita dipl.

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

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>