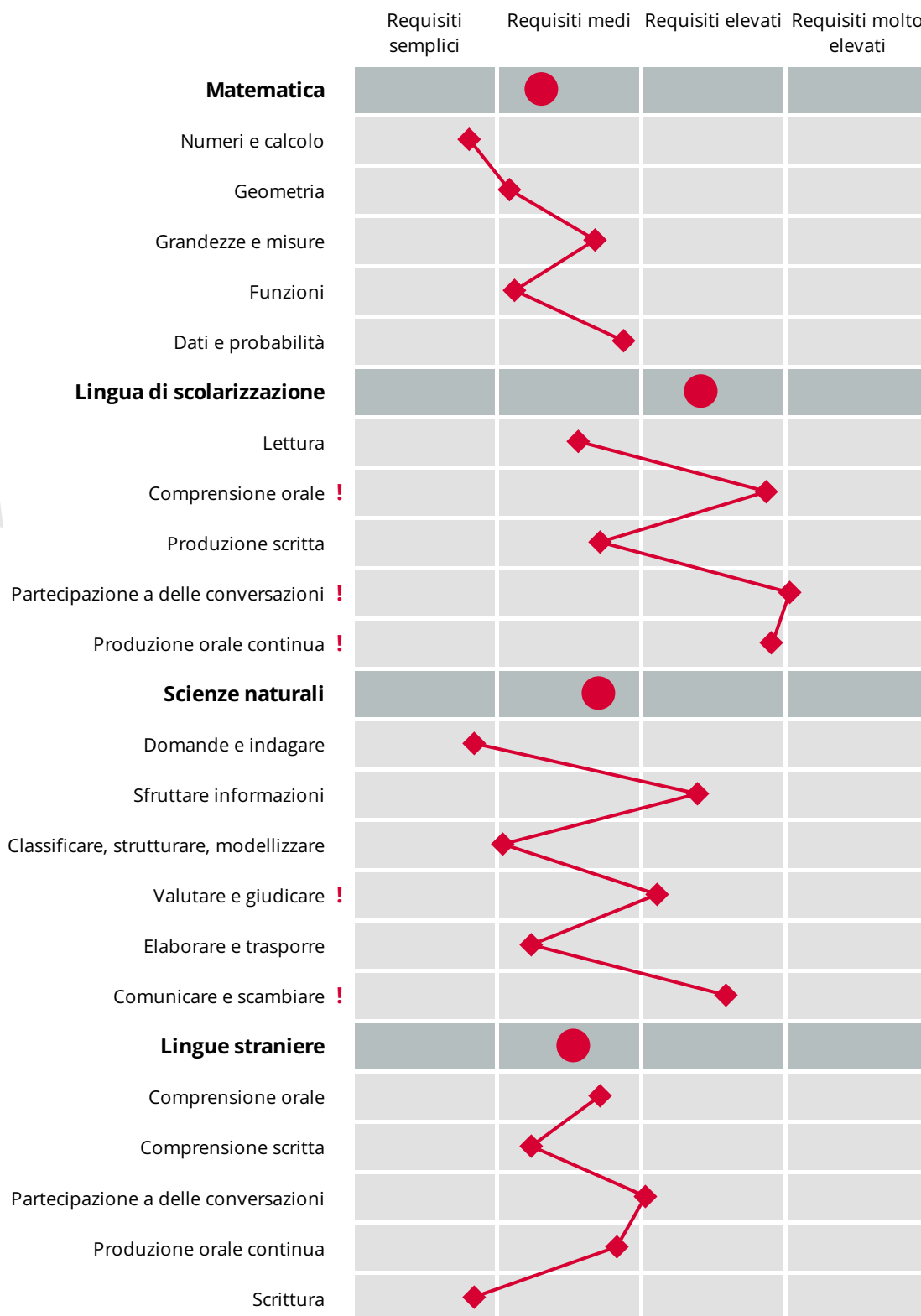


Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Impiegata del commercio al dettaglio AFC



! Questa competenza è molto significativa per la formazione

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

Tipica situazione lavorativa

Opzione di apprendimento consulenza:

Isabelle lavora nel reparto abbigliamento donna di un grande negozio di moda. La prima cosa che fa ogni mattina è assicurarsi che tutti i capi siano piegati per bene e assortiti per taglia. A un certo punto, le telefonano per informarle che nella merce in arrivo c'è anche qualcosa per il suo reparto. Mentre ritira la merce, controlla che tutto corrisponda a quanto indicato sul foglio delle ordinazioni. Registra la merce nel sistema e la mette in ordine in magazzino. Poi, informa la sua formatrice che è arrivata anche merce della nuova collezione. Le viene chiesto di far posto per gli articoli della nuova collezione liberando gli scaffali di singoli pezzi della collezione vecchia. Insieme alla formatrice, Isabelle decide quali abiti della collezione vecchia ribassare e di quanto. Mentre toglie la merce vecchia dallo scaffale, una cliente le si rivolge in inglese. Sta cercando un paio di pantaloni, ma non riesce a trovare la taglia giusta. Isabelle stima la lunghezza e la vita della cliente e, parlando in inglese, le consiglia i modelli che potrebbero andarle meglio. La cliente trova quasi subito dei pantaloni che le vanno. Va alla cassa a pagare e si congeda tutta contenta. A questo punto, un'altra cliente si rivolge a Isabelle. Deve trovare un vestito per andare a un battesimo. Isabelle le chiede quali colori e che tipo di taglio le interessano, ma ascoltando la cliente si rende conto che non ha ancora un'idea precisa al riguardo. Tuttavia, a Isabelle sembra di capire che la cliente ci tenga a che i capi siano stati prodotti in condizioni di lavoro corrette. Le presenta quindi vari vestiti, spiegandole in che misura corrispondono ai valori del commercio equo. La cliente ne prova alcuni e Isabelle le dà consigli sui colori e sui tagli. A un certo punto, la cliente si decide per un abito viola che le piace molto. Purtroppo, la taglia giusta non è disponibile in negozio, per cui Isabelle la ordina presso un altro punto vendita. La cliente vuole anche informazioni sul lavaggio. Isabelle legge l'etichetta e le spiega le istruzioni indicate. Dopo aver congedato la cliente, prende i vestiti dalla cabina e li riappende al loro posto. In seguito, controlla gli arrivi di merce nel sistema e si accorge di aver ricevuto un'ordinazione da un altro punto vendita che ha bisogno di un pantalone elegante. Isabelle va a cercare il pantalone ordinato e lo prepara per la consegna all'altro punto vendita. Scrive il nome e l'indirizzo del punto vendita in questione e il mittente, poi appronta il tutto per la spedizione. A questo punto, torna alla superficie di vendita e riprende a mettere in ordine i capi d'abbigliamento negli scaffali e sulle stanghe.

Opzione di apprendimento gestione delle merci:

Poco dopo l'inizio della giornata di Milanka, il telefono si mette a squillare. È un fornitore che parla francese. Chiede indicazioni su come arrivare alla rampa di carico del negozio di alimentari in cui Milanka lavora. Milanka gli fornisce le indicazioni in francese. Quando il carico arriva, controlla le quantità confrontandole con il buono di consegna, verifica che la merce non sia danneggiata, vi appone la dicitura secondo quanto prescritto e la registra nel sistema. Poi, discute con la sua formatrice su come esporre la merce sulla superficie di vendita. In un negozio, l'ordine e la pulizia sono fondamentali, sia sulla superficie di vendita sia in magazzino. Per questo, Milanka sistema la merce negli scaffali in modo ordinato e ben visibile,

ottimizzando l'uso dello spazio. Durante l'operazione, si accorge che per il riso sono previste soltanto due file, anche se finora ce n'erano sempre state quattro. Lo fa notare alla formatrice e decidono insieme di prepararne tre file, riducendo di una fila un altro prodotto che viene venduto meno. Mentre Milanka sistema la merce negli scaffali, una cliente le chiede aiuto. Sta cercando un contorno per un controfiletto. Milanka le chiede maggiori dettagli e capisce che alla cliente sta a cuore acquistare prodotti biologici. Le mostra quindi varie possibilità e le spiega perché secondo lei sono adatte come contorno. La cliente decide di acquistare un riso biologico e le chiede quanto bisogna servirne. Milanka le consiglia di calcolare tra i 60 e gli 80 grammi a persona. La cliente ha inoltre deciso di comprare dei funghi freschi e le chiede come conservarli. Milanka risponde alla domanda e le spiega entro quando i funghi andrebbero consumati. A questo punto, accompagna la cliente alla cassa e conclude la vendita. Poiché ogni cliente ha desideri diversi, Milanka deve sempre adeguarsi ai suoi interlocutori e tener conto delle loro preferenze. È contenta quando può aiutarli e dar loro consigli. La sera, verifica quanta merce è rimasta nel reparto e corregge gli stock nel sistema in modo da assicurarsi che il negozio disponga sempre delle giacenze giuste.

Altri requisiti

- Spiccate capacità motorie (in funzione del settore)
- Percezione normale dei colori (per i settori dei tessili e della profumeria)
- Capacità specifiche legate a uno o l'altro degli organi sensoriali (in funzione del settore)
- Resistenza fisica (lavoro in piedi, sollevamento di merci)
- Resistenza emotiva (per gestire i clienti e i reclami)
- Tempi di lavoro serrati o non influenzabili
- Alta concentrazione e resistenza
- Flessibilità per il luogo e gli orari di lavoro
- Atteggiamento aperto, piacere nei contatti intensi ed empatia
- Spiccata capacità di lavorare in team
- Competenze interculturali
- Integrità irreprensibile
- Buone maniere

Particolarità

- Per questa professione, esistono vari indirizzi/settori/opzioni di apprendimento con requisiti specifici (10 gruppi di rami, 28 rami individuali, opzioni di apprendimento in Consulenza e Gestione delle merci).
- I requisiti scolastici e generali possono inoltre variare secondo l'azienda.
- I requisiti variano da una regione all'altra.