

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

<b>EFFETTUARE ASSISTENZA ALLA CLIENTELA</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
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

<b>EFFETTUARE LA GESTIONE DI ESERCIZI COMMERCIALI</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
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	

<b>EFFETTUARE LA VENDITA E LA SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE , PREDISPONENDONE LE CONDIZIONI OPERATIVE</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Certificazioni di qualità (DOC, DOP, DOCG, IGP, IGT, STG)	Applicare tecniche di verifica e controllo delle qualità e Caratteristiche organolettiche dio 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	

<b>CONTROLLARE LO STATO DEI FATTORI DEL SERVIZIO ED IL RISPETTO DELLE NORME DI IGIENE E SICUREZZA</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
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 alterazione 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

## 2- Attività di agente e rappresentante di commercio

<b>STIPULARE ACCORDI COMMERCIALI</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Strategie di gestione del colloquio di vendita	Applicare modalità di calcolo margini di vendita
Sistema distributivo	Applicare modalità di stesura di offerte commerciali
Elementi di contrattualistica	Applicare tecniche di decision making
Elementi di diritto commerciale	Applicare tecniche di negoziazione
Principi di customer care	Applicare tecniche di valutazione di offerte
	Applicare criteri di elaborazione preventivi
	Applicare tecniche di interazione col cliente

  

<b>IDENTIFICARE IL POTENZIALE DI VENDITA</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Elementi di tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi	Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
Strategie di vendita	Applicare tecniche di analisi risultati di vendita
	Applicare tecniche di benchmarking

  

<b>PIANIFICARE LE AZIONI DI VENDITA</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Elementi di marketing	Applicare tecniche di definizione prezzi
Tecniche di pianificazione della vendita	Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali
Marketing operativo	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Categorie merceologiche	Applicare tecniche di segmentazione della clientela
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare tecniche per l'analisi "costo/beneficio"
Canali di distribuzione del prodotto/servizio in vendita	Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

  

<b>EFFETTUARE LA GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Principi di contabilità generale	Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali
Normativa fiscale e tributaria per agenti e rappresentanti di commercio	Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Adempimenti e scadenze fiscali	Utilizzare strumenti di incasso e pagamento (assegni, cambiali, ricevute bancarie, bonifici)
Normativa previdenziale e assistenziale	Utilizzare software foglio elettronico
Accordi economici collettivi e settoriali	
Contratto di agenzia	

### 3- Attività di agente di affari in mediazione

<b>GESTIRE LE RELAZIONI CON I POTENZIALI VENDITORI/COMPRAORI E LE INFORMAZIONI SUI BENI IN VENDITA</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Principi di customer care	Applicare tecniche di ricerca di beni/servizi da vendere
Tecniche di definizione prezzi – pricing	Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
Tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi	Applicare tecniche di interazione col cliente
Tecniche di stima e valutazione del bene	Applicare tecniche di benchmarking
Elementi di urbanistica	Applicare tecniche di segmentazione della clientela
Documentazione catastale	Applicare criteri di valutazione e definizione prezzi
Tecniche di vendita di immobili in costruzione per il libero mercato	Applicare criteri di scelta di beni/servizi rispondenti alle esigenze di
E in edilizia convenzionata	Mercato
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare tecniche e strumenti di verifica e controlli di iscrizioni e trascrizioni pregiudizievoli
Elementi di marketing	Applicare codici comportamentali, deontologici e di autodisciplina
Tipologie di iscrizioni/trascrizione sui beni	
Contratto di incarico e/o mandato di vendita/acquisto/locazione	
Normative specifiche del settore di riferimento	

<b>PIANIFICARE APPUNTAMENTI E INCONTRI E INIZIATIVE PROMOZIONALI</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Tecniche di pianificazione delle attività	Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali
Canali di comunicazione e promozione	Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività
Tecniche promozionali	Applicare tecniche di valutazione delle attività di comunicazione
	E promozione

<b>NEGOZIARE TRA LE PARTI PER CONCLUDERE LA COMPRAVENDITA</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Tecniche di negoziazione	Applicare tecniche di ascolto attivo
Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) di relazione	Applicare tecniche di comunicazione efficace
Concetti e tecniche di ascolto attivo	Applicare tecniche di decision making
	Applicare tecniche di negoziazione
	Applicare tecniche di valutazione di offerte

<b>ASSISTERE I CLIENTI NELLA STIPULA DI CONTRATTI DI COMPRAVENDITA E NELLA SCELTA DI FINANZIAMENTI</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>
Elementi di contrattualistica	Utilizzare la modulistica contrattuale
Elementi di diritto commerciale	Applicare tecniche di redazione di contratti preliminari
Elementi di normativa fiscale e tributaria	Applicare tecniche di valutazione dei bisogni del cliente
Elementi di normativa condominiale	Applicare tecniche di valutazione degli aspetti fiscali dell'affare
Documentazione per la compravendita	Applicare tecniche di valutazione di un finanziamento
Procedure di compravendita	
Caratteristiche dei finanziamenti per l'acquisto di immobili e Aziende	
Convenzioni con istituti di credito	