Allegato 1

Repertorio Regionale Titoli e Qualificazioni (RRTQ)

Sezione: ABILITAZIONI E RELATIVI AGGIORNAMENTI

Sotto-Sezione: ABILITAZIONI

Standard Professionali e Formativi di dettaglio

1. Addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi
2. Agente e rappresentante di commercio

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

ABILITAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione abilitazione	**Addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.22 - Svolgimento delle attività di sorveglianza e accoglienza del pubblico
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Servizi di supporto ad eventi ricreativi, culturali e di spettacolo
Descrizione sintetica dell'abilitazione	Addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi – Abilitazione ai sensi dell'art. 10, comma 7, del D.P.R. 08/08/1994
Referenziazione ATECO 2007	
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Assunzione di comportamenti coerenti alla normativa in materia di ordine e sicurezza pubblica (3196)
2. Gestione delle relazioni e delle situazioni di conflitto con i clienti dei luoghi di intrattenimento (3197)
3. Controllo, prevenzione e contrasto delle emergenze, in attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (3198)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Assunzione di comportamenti coerenti alla normativa in materia di ordine e sicurezza pubblica**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Realizzazione di attività di controllo dei luoghi di intrattenimento e dei comportamenti delle persone, rispettando le norme in materia di ordine e sicurezza pubblica e i compiti assegnati alle autorità e alle Forze di Polizia Locali
Oggetto di osservazione	Il rispetto della disciplina in materia di ordine e sicurezza pubblica durante le attività di controllo
Indicatori	Corretta applicazione delle procedure e della normativa che disciplinano le attività di controllo in luoghi pubblici di intrattenimento
Abilità	1. Presidiare l'ordine e la sicurezza pubblica nelle attività di intrattenimento e di spettacoli in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi 2. Collaborare con le forze di polizia con le polizie locali nel rispetto dei limiti consentiti dalla legislazione in materia di ordine e sicurezza pubblica 3. Mettere in atto tempestivamente comportamenti conformi alle norme e ai principi etici che governano la professione e le attività di intrattenimento in luoghi pubblici o aperti al pubblico.
Conoscenze	1. Legislazione in materia di ordine e sicurezza pubblica 2. Disposizioni di legge e regolamentari che disciplinano le attività di intrattenimento di pubblico spettacolo e di pubblico esercizio 3. Funzioni e attribuzioni dell'addetto al controllo 4. Norme penali e conseguente responsabilità dell'addetto al controllo 5. Collaborazione con le forze di polizia e delle polizie locali
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Gestione delle relazioni e delle situazioni di conflitto con i clienti dei luoghi di intrattenimento**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Gestione della comunicazione e delle situazioni di conflitto in considerazione del proprio ruolo professionale e in relazione al contesto in cui opera.
Oggetto di osservazione	Le modalità di comunicazione e di gestione dei conflitti
Indicatori	Corrette modalità di comunicazione e di gestione dei conflitti
Abilità	1. Relazionarsi in modo corretto con le diverse tipologie di clienti nei luoghi di intrattenimento 2. Mediare situazioni di conflitto 3. Intervenire secondo le procedure in caso di rissa 4. Utilizzare le tecniche di autodifesa
Conoscenze	1. Comunicazione interpersonale (anche in relazione alla presenza di persone diversamente abili) 2. Tecniche di mediazione dei conflitti 3. Tecniche di interposizione (contenimento, autodifesa, sicurezza dei terzi)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Controllo, prevenzione e contrasto delle emergenze, in attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Operare in sicurezza e nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, prestare primo soccorso, attuare azioni per la prevenzione di incendi assumendo comportamenti idonei ad assicurare la tutela della salute propria e degli altri
Oggetto di osservazione	Le operazioni di controllo, prevenzione e contrasto delle emergenze nel rispetto delle procedure, della normativa e la tutela della sicurezza e della salute propria e degli altri
Indicatori	Svolgimento delle operazioni di controllo, prevenzione e contrasto delle emergenze
Abilità	1. Intervenire in modo corretto in caso di rischio incendio 2. Intervenire in caso di incidenti, attivando procedure di primo soccorso 3. Prevenire comportamenti legati all'uso/abuso di alcol e sostanze stupefacenti 4. Saper riconoscere e trattare soggetti che hanno abusato di alcol e sostanze stupefacenti
Conoscenze	1. Disposizioni in materia di prevenzione degli incendi, di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro 2. Nozioni di primo soccorso sanitario 3. Nozioni sui rischi legati all'uso e abuso di alcol, sostanze stupefacenti, AIDS.
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	**Addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.22 - Svolgimento delle attività di sorveglianza e accoglienza del pubblico
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Servizi di supporto ad eventi ricreativi, culturali e di spettacolo
Abilitazione regionale di riferimento	Addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi
Descrizione abilitazione	Addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi – Abilitazione ai sensi dell'art. 10, comma 7, del D.P.R. 08/08/1994
Referenziazione ATECO 2007	
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza
Codice ISCED-F 2013	1032 Protection of persons and property
Durata minima complessiva del percorso (ore)	90
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_ fasecovid (ore)	0
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	0
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	0
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	0
Durata minima aula_fasecovid (ore)	90
Durata massima aula_fasecovid (ore)	90
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	30
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	0
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	0
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid	90

(ore)	
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	90
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Età non inferiore ai 18 anni. Diploma di scuola scuola secondaria di primo grado Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno il 90% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: Attestato di abilitazione per "Addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi" valido ai sensi dell'art. 10, comma 7, del D.P.R. 08/08/1994
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento del credito formativo di frequenza con valore a priori per la UF "Gestione delle relazioni e delle situazioni di conflitto con i clienti dei luoghi di intrattenimento", in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, al personale militare volontario di truppa in ferma prefissata di un anno (VFP1) congedato, in grado di dimostrare la positiva frequenza del ciclo addestrativo basico svolto durante la ferma, come da Quadro e del proprio Stato di Servizio.
Normativa di riferimento	Attestazione rilasciata in conformità a: Legge 15 luglio 2009, n. 94 , D.M. 6 ottobre 2009, Accordo in Conferenza delle Regioni e delle Province autonom, del 27 gennaio 2010 (Rep. atti n. 10/017/CR13b/C9), Accordo in Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano del 29 aprile 2010 (Rep. atti n. 29/CSR)
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Assunzione di comportamenti coerenti alla normativa in materia di ordine e sicurezza pubblica
2 - Gestione delle relazioni e delle situazioni di conflitto con i clienti dei luoghi di intrattenimento
3 - Controllo, prevenzione e contrasto delle emergenze, in attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Assunzione di comportamenti coerenti alla normativa in materia di ordine e sicurezza pubblica**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Assunzione di comportamenti coerenti alla normativa in materia di ordine e sicurezza pubblica (3196)
Risultato atteso	Realizzazione di attività di controllo dei luoghi di intrattenimento e dei comportamenti delle persone, rispettando le norme in materia di ordine e sicurezza pubblica e i compiti assegnati alle autorità e alle Forze di Polizia Locali
Abilità	1. Presidiare l'ordine e la sicurezza pubblica nelle attività di intrattenimento e di spettacoli in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi 2. Collaborare con le forze di polizia con le polizie locali nel rispetto dei limiti consentiti dalla legislazione in materia di ordine e sicurezza pubblica 3. Mettere in atto tempestivamente comportamenti conformi alle norme e ai principi etici che governano la professione e le attività di intrattenimento in luoghi pubblici o aperti al pubblico.
Conoscenze	1. Legislazione in materia di ordine e sicurezza pubblica 2. Disposizioni di legge e regolamentari che disciplinano le attività di intrattenimento di pubblico spettacolo e di pubblico esercizio 3. Funzioni e attribuzioni dell'addetto al controllo 4. Norme penali e conseguente responsabilità dell'addetto al controllo 5. Collaborazione con le forze di polizia e delle polizie locali
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	30

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Gestione delle relazioni e delle situazioni di conflitto con i clienti dei luoghi di intrattenimento**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni e delle situazioni di conflitto con i clienti dei luoghi di intrattenimento (3197)
Risultato atteso	Gestione della comunicazione e delle situazioni di conflitto in considerazione del proprio ruolo professionale e in relazione al contesto in cui opera.
Abilità	1. Relazionarsi in modo corretto con le diverse tipologie di clienti nei luoghi di intrattenimento 2. Mediare situazioni di conflitto 3. Intervenire secondo le procedure in caso di rissa 4. Utilizzare le tecniche di autodifesa
Conoscenze	1. Comunicazione interpersonale (anche in relazione alla presenza di persone diversamente abili) 2. Tecniche di mediazione dei conflitti 3. Tecniche di interposizione (contenimento, autodifesa, sicurezza dei terzi)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	30

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Controllo, prevenzione e contrasto delle emergenze, in attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Controllo, prevenzione e contrasto delle emergenze, in attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (3198)
Risultato atteso	Operare in sicurezza e nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, prestare primo soccorso, attuare azioni per la prevenzione di incendi assumendo comportamenti idonei ad assicurare la tutela della salute propria e degli altri
Abilità	1. Intervenire in modo corretto in caso di rischio incendio 2. Intervenire in caso di incidenti, attivando procedure di primo soccorso 3. Prevenire comportamenti legati all'uso/abuso di alcol e sostanze stupefacenti 4. Saper riconoscere e trattare soggetti che hanno abusato di alcol e sostanze stupefacenti
Conoscenze	1. Disposizioni in materia di prevenzione degli incendi, di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro 2. Nozioni di primo soccorso sanitario 3. Nozioni sui rischi legati all'uso e abuso di alcol, sostanze stupefacenti, AIDS.
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	30

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

ABILITAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione abilitazione	**Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.**
Livello EQF	0
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Processo	Intermediazione commerciale e immobiliare
Sequenza di processo	Intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Descrizione sintetica dell'abilitazione	Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Referenziazione ATECO 2007	
Referenziazione ISTAT CP2011	

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Analisi di mercato e del potenziale di zona (2671)
2. Gestione della trattativa commerciale (2673)
3. Conclusione economica della transazione commerciale (3187)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Analisi di mercato e del potenziale di zona**
Livello EQF	4
Risultato atteso	Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di rappresentazione del potenziale di zona.
Indicatori	Indagine di massima sul mercato di riferimento: sistema di domanda/offerta; ricerca nuovi clienti; raccolta e trasmissione di informazioni analitiche; redazione di report previsione vendite in base allo storico del cliente.
Abilità	1. Interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto consumatori finali, ecc. 2. Cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, ecc. 3. Valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici ed analitici 4. Rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze/bisogni emergenti, ecc.
Conoscenze	1. Lingua inglese tecnica 2. Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto 3. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 4. metodi e tecniche di analisi del mercato
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della trattativa commerciale**
Livello EQF	4
Risultato atteso	Trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della trattativa commerciale.
Indicatori	Presentazione del prodotto/servizio; elaborazione dell'offerta commerciale ed acquisizione dell'ordine; articolazione delle modalità dimostrativoespositive delprodotto; fidelizzazione cliente.
Abilità	1. Scegliere e adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace in tutto il processo di conduzione della trattativa 3. Interpretare esigenze/preferenze del cliente, identificando modalità di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 4. Formulare soluzioni innovative che rispondano alle esigenze delle parti coinvolte nella trattativa
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Elementi di merceologia 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Tecniche di negoziazione, trattativa commerciale e problem solving 6. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 7. Disciplina legislativa e contrattuale dell'attività di agente e rappresentante di commercio e etica professionale 8. Nozioni di diritto civile e commerciale: i contratti di compravendita 9. Nozioni di diritto tributario relativo alle transazioni commerciali 10. Modalità di gestione portfolio clienti 11. Contratto e rapporto di agenzia: caratteristiche e modalità di intervento
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Conclusione economica della transazione commerciale**
Livello EQF	4
Risultato atteso	Transazione commerciale correttamente eseguita sotto il profilo economico
Oggetto di osservazione	Le operazioni di conclusione economica della transazione commerciale
Indicatori	Corretta esecuzione delle procedure di incasso/pagamento; efficace gestione delle pratiche di richiesta di finanziamento
Abilità	1. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico 2. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.) 3. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento 4. Applicare le procedure previste per la consegna della documentazione relativa all'incasso/pagamento realizzato 5. Applicare le procedure previste per la riscossione dei pagamenti 6. Gestire le richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari
Conoscenze	1. Tipologie e procedure di finanziamento 2. Modalita' di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) 3. Nozioni di diritto civile e commerciale: i contratti di compravendita 4. Nozioni di diritto tributario relativo alle transazioni commerciali 5. Adempimenti fiscali relativi all'intermediazione commerciale 6. Elementi di contabilita'
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.4.2.0 - Agenti di commercio 3.3.4.6.0 - Rappresentanti di commercio

Unione Europea

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	**Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.**
Livello EQF	0
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Processo	Intermediazione commerciale e immobiliare
Sequenza di processo	Intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Abilitazione regionale di riferimento	Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Descrizione abilitazione	Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Referenziazione ATECO 2007	
Referenziazione ISTAT CP2011	
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	80
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_ fasecovid (ore)	0
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	0
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	0
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	0
Durata minima aula_fasecovid (ore)	80
Durata massima aula_fasecovid (ore)	80
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	30
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	0
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	0
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid	80

(ore)	
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	80
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Età non inferiore ai 18 anni. Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi" Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: Attestato di abilitazione per "Agente e rappresentante di commercio – valido ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Gestione dei crediti formativi	
Normativa di riferimento	Attestazione rilasciata in conformità a: Legge 3 maggio 1985, n. 204, Decreto Legislativo 26 marzo 2010, n. 59,
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Analisi di mercato e del potenziale di zona
2 - Gestione della trattativa commerciale
3 - Conclusione economica della transazione commerciale

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Analisi di mercato e del potenziale di zona**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Analisi di mercato e del potenziale di zona (2671)
Risultato atteso	Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità.
Abilità	1. Interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto consumatori finali, ecc. 2. Cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, ecc. 3. Valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici ed analitici 4. Rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze/bisogni emergenti, ecc.
Conoscenze	1. Lingua inglese tecnica 2. Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto 3. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 4. metodi e tecniche di analisi del mercato
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	15
Durata massima singola UF _fasecovid	15

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Gestione della trattativa commerciale**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione della trattativa commerciale (2673)
Risultato atteso	Trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente
Abilità	1. Scegliere e adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace in tutto il processo di conduzione della trattativa 3. Interpretare esigenze/preferenze del cliente, identificando modalità di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 4. Formulare soluzioni innovative che rispondano alle esigenze delle parti coinvolte nella trattativa
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Elementi di merceologia 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Tecniche di negoziazione, trattativa commerciale e problem solving 6. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 7. Disciplina legislativa e contrattuale dell'attività di agente e rappresentante di commercio e etica professionale 8. Nozioni di diritto civile e commerciale: i contratti di compravendita 9. Nozioni di diritto tributario relativo alle transazioni commerciali 10. Modalità di gestione portfolio clienti 11. Contratto e rapporto di agenzia: caratteristiche e modalità di intervento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	50

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Conclusione economica della transazione commerciale**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Conclusione economica della transazione commerciale (3187)
Risultato atteso	Transazione commerciale correttamente eseguita sotto il profilo economico
Abilità	1. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico 2. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.) 3. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento 4. Applicare le procedure previste per la consegna della documentazione relativa all'incasso/pagamento realizzato 5. Applicare le procedure previste per la riscossione dei pagamenti 6. Gestire le richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari
Conoscenze	1. Tipologie e procedure di finanziamento 2. Modalita' di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) 3. Nozioni di diritto civile e commerciale: i contratti di compravendita 4. Nozioni di diritto tributario relativo alle transazioni commerciali 5. Adempimenti fiscali relativi all'intermediazione commerciale 6. Elementi di contabilita'
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	15
Durata massima singola UF _fasecovid	15