

ALLEGATO 2)

“Quadro Regionale degli Standard Professionali”

**Profili sottoposti a manutenzione
Sottocommissione del 19 maggio 2021**

24.78 COORDINATORE PUNTI VENDITA

DESCRIZIONE PROFILO

Il Coordinatore punti vendita si occupa di gestire il controllo, la verifica, il fatturato dei diversi punti vendita; può mettere a punto anche strategie commerciali adeguate ai diversi punti vendita/territori al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati alla sua area di competenza, suddividendoli per il numero di punti vendita/filiali che coordina. Si definisce come un tramite organizzativo, di comunicazione e di gestione del personale fra la direzione commerciale/marketing/vendite dell'azienda e i punti vendita dislocati sul territorio di un'area geografica più o meno estesa (provinciale, regionale, nazionale). Si preoccupa inoltre di organizzare il lavoro della rete commerciale. Eventualmente partecipa direttamente a vendite importanti o all'affiancamento dei venditori meno esperti. Si interessa anche alle statistiche di vendita e della formazione del personale.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera generalmente nell'ambito dell'area commerciale di imprese medio grandi, in quanto nel caso in cui le dimensioni dell'azienda siano ridotte, il suo operato è assimilato direttamente al Direttore commerciale/vendite stesso. Il processo di lavoro in cui interviene principalmente è quindi la gestione dei punti vendita di prodotti/servizi.

Collocazione organizzativa

In genere si riferisce gerarchicamente al Direttore commerciale/vendite con cui si interfaccia per prendere atto delle direttive dell'azienda e degli obiettivi commerciali in modo da saperne declinare l'attuazione in piani operativi-azioni per i punti vendita; si può relazionare anche con la funzione marketing per la definizione delle strategie di vendita, i canali distributivi, i prezzi, ecc. Infine, interagisce direttamente, coordinandole, con le risorse umane addette nei diversi punti vendita a più livelli. L'ampiezza e la vastità delle attività da presidiare dipendono dalle caratteristiche dimensionali, organizzative, di prodotto e di mercato dell'impresa per cui opera. Il tratto comune è la gestione dei processi di vendita e sviluppo dei punti vendita secondo strategie in linea con la direzione generale dell'azienda, coordinando uomini e mezzi dedicati allo scopo, con forte orientamento ai risultati.

REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 5

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3339 - Agenti commerciali non classificati altrove

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.4.1 - Spedizionieri e tecnici della distribuzione

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

47 - Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)

ADA.24.04.07 (ex ADA.25.224.725) - Programmazione e monitoraggio della rete di vendita diretta

COMPETENZA

Effettuare il controllo delle performance dei punti vendita

Livello EQF: 5

Conoscenze

Elementi di budgeting
Elementi di controllo di gestione
Elementi di marketing
Elementi di organizzazione del lavoro
Principi di customer care
Sistemi di incentivazione al lavoro

Abilità

Applicare tecniche di analisi andamento mercato
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro
Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita

COMPETENZA**Effettuare la definizione di obiettivi e strategie per i punti vendita****Livello EQF: 5****Conoscenze**

Canali di distribuzione del prodotto/servizio in vendita
Elementi di budgeting
Elementi di marketing
Elementi di merceologia
Strategie di vendita
Tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi
Analisi previsionale andamento del mercato
Processo d'acquisto
Principi di customer care

Abilità

Applicare metodi di elaborazione Business Plan
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Applicare tecniche di marketing operativo
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di analisi andamento mercato
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita
Applicare tecniche promozionali
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale
Applicare procedure di gestione degli ordini

COMPETENZA**Effettuare la gestione delle risorse dei punti vendita****Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di contrattualistica
Elementi di gestione delle risorse umane
Elementi di organizzazione aziendale
Organizzazione del lavoro nel punto vendita
Sistema distributivo
Stili di leadership
Tecniche di Team Building

Abilità

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni
Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi
Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Applicare tecniche di gestione del personale
Applicare tecniche di motivazione risorse umane
Applicare tecniche di time management

24.79 PIANIFICATORE DELL'EMERGENZA

DESCRIZIONE PROFILO

Il Pianificatore dell'emergenza è un professionista o un funzionario pubblico che ha sviluppato una competenza specifica nella valutazione dei rischi territoriali di origine naturale o legate all'attività dell'uomo, associando capacità di gestione ed organizzazione delle risorse, attraverso l'utilizzo di metodologie di analisi territoriale (modellazione di flussi di attività - flow-chart). Il prodotto della sua attività sono piani di emergenza di livello comunale, intercomunale o provinciale, che consentano un'efficace opera di contrasto delle emergenze da parte delle autorità di protezione civile preposte (Sindaci, Presidenti di Provincia o Prefetti, Presidente della Regione).

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora per Enti pubblici, Province, Regioni o per società di consulenza.

Collocazione organizzativa

Si rapporta con la direzione degli Enti e con i portatori di interesse in materia di piani di emergenza.

REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 6

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2149 - Specialisti in ingegneria non classificati altrove

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.1.6 - Ingegneri civili e professioni assimilate

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

84252 - Attività di protezione civile

ADA.24.03.07 (ex ADA.25.235.760) - Gestione e organizzazione della sicurezza nei luoghi di lavoro

ADA.24.03.08 (ex ADA.25.235.771) - Gestione e organizzazione della sicurezza ambientale

COMPETENZA

Analizzare la pericolosità territoriale naturale o di provenienza antropica, individuando e definendo gli scenari di rischio connessi

Livello EQF: 6

Conoscenze

Cartografia generale e tematica
Concetti generali di pericolosità, vulnerabilità e rischi specifici per i differenti fenomeni che possono interessare un territorio
Normativa specifica dei diversi ambiti di azione della protezione civile

Abilità

Applicare metodologie di analisi di pericolosità
Utilizzare strumenti informatici ed informativi evoluti (GIS, Database, web) per la produzione di cartografia e per l'organizzazione dei dati raccolti

COMPETENZA**Individuare le procedure di emergenza generiche e specifiche****Livello EQF: 6****Conoscenze**

Normativa specifica dei diversi ambiti di azione della protezione civile
Tecniche di comunicazione in emergenza
Tecniche e processi di pianificazione dell'emergenza
Elementi di comunicazione pubblica
Processo del campaigning
Tecnologie per l'informazione

Abilità

Applicare metodologie di lavoro in team
Applicare metodi di semplificazione del linguaggio per la facile comprensione dei contenuti da parte di utenti finali
Applicare modalità di gestione di rapporti tecnico-istituzionali
Utilizzare tecniche di comunicazione
Utilizzare tecniche di mediazione
Utilizzare tecniche di stesura del piano di emergenza
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
Utilizzare strategie e tecniche di comunicazione

COMPETENZA**Organizzare le risorse umane e materiali disponibili sul territorio****Livello EQF: 5****Conoscenze**

Tecniche di organizzazione del personale addetto alle emergenze
Tecniche e processi di pianificazione dell'emergenza
Normativa specifica dei diversi ambiti di azione della protezione civile

Abilità

Applicare tecniche di organizzazione di esercitazioni operative per le emergenze
Applicare procedure di coordinamento operazioni di emergenza

24.80 TECNICO INFORMAZIONE AMBIENTALE

DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico informazione ambientale è in grado di informare e orientare l'utente sul servizio di raccolta rifiuti, promuovendo la diffusione di comportamenti responsabili e corretti, volti alla sostenibilità ambientale e sociale. Informa gli utenti sulle metodologie e sulle tipologie di trattamento e raccolta dei rifiuti urbani e sulla legislazione ambientale fornendo, su richiesta, la documentazione predisposta. Informa gli utenti sui bandi e sui finanziamenti di natura ambientale e sulle modalità di compilazione dei bandi; coordina le attività di sportello dei rifiuti, raccordando le attività di front office con quelle di back office. Promuove e organizza incontri, convegni e dibattiti, volti a favorire e incrementare le attività e i comportamenti sostenibili rispetto ai rifiuti, predisponendo materiale informativo.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora presso aziende pubbliche e private di trattamento di rifiuti e di igiene urbana, consorzi per il recupero dei materiali, comuni e province.

Collocazione organizzativa

Nello svolgimento del lavoro si rapporta con gli utenti e con gli operatori di front-office, rispetto ai quali svolge spesso funzioni di coordinamento rispetto agli indirizzi aziendali e a tutte le attività di back-office. Si rapporta con la direzione, da cui recepisce le linee guida per la promozione e l'organizzazione di tutte le attività informative e divulgative.

REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 5

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4222 - Tecnici dei centri di informazione

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

39 - Attività di risanamento e altri servizi di gestione dei rifiuti

ADA.24.03.08 (ex ADA.25.235.771) - Gestione e organizzazione della sicurezza ambientale

COMPETENZA

Effettuare l'erogazione di informazioni sulle tematiche ambientali

Livello EQF: 5

Conoscenze

Comunicazione multimediale
Elementi di comunicazione pubblica
Elementi di ecologia
Legislazione in materia di tutela ambientale
Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
Principi di sviluppo sostenibile
Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti
Sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti
Tecniche di comunicazione
Tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)

Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Applicare modalità di selezione delle informazioni
Applicare modalità di verifica delle informazioni
Applicare tecniche di interazione col cliente
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
Applicare tecniche di redazione documentale
Utilizzare strategie e tecniche di comunicazione

COMPETENZA**Rilevare il potenziale di informazione ambientale e alla sostenibilità nel contesto di riferimento****Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di animazione socioculturale
Istituzioni operanti nel campo della sostenibilità ambientale
Legislazione in materia di tutela ambientale
Metodologia della ricerca sociale
Normative sulla protezione dell'ambiente
Principi di sviluppo sostenibile
Profilo sociale, demografico, economico ed ambientale del contesto territoriale di riferimento
Tecniche del lavoro di rete
Tecniche di intervista
Tecniche di gestione dei dati
Strumenti di conformità normative

Abilità

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni informativi
Applicare tecniche di conduzione interviste
Applicare tecniche di costruzione di questionari di indagine
Applicare tecniche di ricerca documentale
Applicare tecniche di archiviazione
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni
Utilizzare strumenti di reporting
Applicare tecniche per la definizione di indicatori della compliance
Applicare tecniche di misurazione di indicatori della compliance

COMPETENZA**Gestire campagne di informazione ambientale****Livello EQF: 5****Conoscenze**

Comunicazione multimediale
Elementi di grafica computerizzata
Elementi di webwriting
Etica e deontologia della comunicazione
Principi della comunicazione audiovisiva
Principi di sviluppo sostenibile
Tecniche di comunicazione

Abilità

Applicare tecniche di public speaking
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
Applicare tecniche di scrittura di testi giornalistici
Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive
Utilizzare software monitoraggio siti web
Utilizzare strategie e tecniche di comunicazione
Utilizzare strumenti multimediali per presentazioni
Utilizzare tools pubblicazione contenuti sul Web