

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Operatore alle casse</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
<b>Area di Attività</b>	ADA.12.01.07 - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata
<b>Processo</b>	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
<b>Sequenza di processo</b>	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	L'operatore alle casse svolge tutte le attività relative all'incasso e all'assistenza e informazione al cliente sui prezzi, sulla resa e cambio della merce e sulle operazioni di finanziamento per l'acquisto di prodotti. Si occupa degli adempimenti amministrativi e monetari legati alle operazioni di incasso e pagamento, della registrazione dei movimenti di cassa compresa l'apertura della stessa, di operazioni di storno, fatturazione, annullamento scontrini, ecc. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente presso esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestione degli incassi e dei pagamenti (2665)</li> <li>2. Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari (2666)</li> <li>3. Gestione dei movimenti di cassa (2667)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione degli incassi e dei pagamenti</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Incassi e pagamenti correttamente eseguiti.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione degli incassi e dei pagamenti.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle operazioni di incasso e pagamento.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare le procedure amministrative aziendali per l'esecuzione di operazioni particolari come fatturazioni, storni e annullamento di scontrini</li><li>2. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti</li><li>3. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico</li><li>4. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.)</li><li>5. Utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)</li><li>3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>4. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti</li><li>5. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)</li><li>6. Modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo</li><li>7. Procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.)</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione dei finanziamenti su acquisti.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle operazioni di raccolta ed inoltro della documentazione per i finanziamenti su acquisti; efficace comunicazione delle informazioni sui finanziamenti
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento</li><li>2. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>3. Tipologie e procedure di finanziamento</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione dei movimenti di cassa</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Movimenti di cassa correttamente registrati.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione dei movimenti di cassa.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle operazioni di registrazione dei movimenti di cassa
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami</li><li>2. Applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni</li><li>3. Applicare le procedure amministrative stabilite per la resa ed il cambio della merce</li><li>4. Attivare procedure di apertura e chiusura della cassa</li><li>5. Utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Tecniche di comunicazione efficace</li><li>3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>4. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)</li><li>5. Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa</li><li>6. Procedure previste per il ripristino della conformità del prodotto o la sua resa/sostituzione</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali