

Sezione 3 – La gestione della cassa per la vendita al dettaglio e l'assistenza alla clientela

Durata (in ore)

140

Ore in aula

140

Ore in laboratorio

0

Tipologia laboratorio

Figura di riferimento

13 - Operatore/operatrice per l'apertura/chiusura della cassa e l'assistenza di base alla clientela.

Struttura del percorso e contenuti formativi

Durata del percorso 140 ore di cui 70 ore UC 414 (primaria) e 70 ore UC 415

- L'organizzazione del punto vendita;
- L'offerta commerciale del punto vendita;
- L'offerta merceologica e il suo ruolo nel marketing;
- La figura dell'addetto alla vendita: commesso e cassiere;
- Tecniche di vendita;
- Il prezzo e le condizioni di vendita;
- La comunicazione commerciale nel punto vendita;
- Tecniche di packaging;
- Elementi di diritto commerciale;
- Elementi di gestione amministrativa contabile e fiscale.

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità valutazione finale degli apprendimenti

- Quesiti a scelta multipla e a risposta singola
- Quesiti a risposta breve
- Colloqui
- Simulazioni operative

Fabbisogno occupazionale

L'addetto alle casse è una delle principali figure di front office, punto di riferimento per la clientela, disponibile a fornire per ogni tipo di informazione. Gli addetti alle casse sono lavoratori dipendenti presso imprese commerciali di dimensioni medie e grandi.

Operano con un discreto livello di autonomia che corrisponde però a un elevato livello di responsabilità per quanto riguarda la gestione del denaro riscosso. Quella dell'addetto alle casse è una figura di rilievo rispetto alla clientela, ma anche rispetto agli altri settori del punto vendita perché in grado di far rilevare irregolarità e disfunzioni. Gli orari di lavoro sono spesso variabili, in base ai turni e alle esigenze di particolari periodi di punta.