



OPPORTUNITÀ



OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA PER LE AZIENDE DEL FUTURO: IL NUOVO PROFILO RICHIESTO DA E-COMMERCE ONLINE E NEGOZI



L'indirizzo professionale di Operatore/Tecnico ai servizi di vendita è la risposta di ForMa alla ricerca di personale qualificato nel punto vendita, nel magazzino e online. Le possibilità di impiego finiti gli studi spaziano verso ogni tipologia di negozio o store commerciale, per esempio: negozi di abbigliamento e accessori, profumerie, garden center per il verde e il fiorito, articoli per la casa, alimentari al dettaglio e all'ingrosso come supermercati e ipermercati, store specializzati in ambito tecnologico, palestre, fiere e spazi commerciali.

Chi si qualifica o diploma in 3 o 4 anni come operatore/tecnico ai servizi di vendita a ForMa nella sede di Castiglione delle Stiviere sviluppa competenze tecniche orientate al prodotto e all'impresa. Sa gestire il tempo, adattarsi e orientarsi al servizio. Sa essere affidabile, tollerante e capace di autocontrollo. Sa gestire la relazione umana per un'esperienza di acquisto eccellente.



2° anno l'allievo ottiene l'attestato HACCP per operare nei servizi di vendita delle imprese alimentari. Nel 2021/22 sono 59 gli iscritti in 4 classi. Dal 2° anno si programma il tirocinio con il tutor di ForMa e dell'impresa. Presentazione allievo e documenti, monitoraggio in presenza e follow up garantiscono esperienze sicure e di qualità. I tirocini in base all'annualità durano 350 ore (2° anno) 400 ore (3° anno) e 400 ore (4° anno). Spesso

opera in sicurezza e nel rispetto dell'igiene, identifica e previene situazioni di rischio; cura il servizio vendita, anche a distanza; sa fare promozione, riordino e gestisce l'esposizione del prodotto; supporta le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente; sa gestire i reclami e i conflitti; conosce semplici procedure in area amministrativa, fiscale e contabile.

teorico-pratiche sono sicurezza, merceologia, psicologia delle vendite, contabilità e marketing e laboratorio professionale. Integrano il percorso italiano, inglese, storia e geografia, economia, diritto ed educazione civica, matematica, scienze, chimica, fisica, informatica, educazione motoria e storia delle religioni. In corso d'anno si attivano incontri con aziende eccellenti e tirocini europei in Francia, Germania e Spagna.

È possibile contattare la segreteria, partecipare agli open day o chiedere l'opzione un giorno a scuola di orientamento nella classe di indirizzo. A Castiglione delle Stiviere il team dei tutor all'orientamento risponderà a dubbi e domande di allievi e famiglie. Si può chiedere una consulenza personalizzata per completare l'iscrizione.



L'indirizzo assolve dall'obbligo formativo al diritto dovere di istruzione e formazione. Prevede 990 ore all'anno, 50% in laboratorio professionale. ForMa, Azienda Speciale della Provincia di Mantova accreditata in Regione Lombardia, qualifica e diploma ogni anno 25 operatori e tecnici.

Dopo il triennio, si ottiene la qualifica Operatore ai servizi di vendita e dopo il 4° anno il diploma di commerciale vendite. Gli attestati hanno valenza nazionale e si legano ai livelli di qualifica europei per lavorare all'estero.

ForMa prepara a gestire e-commerce, customer care a distanza e social network, sviluppando l'inglese ed il tedesco per il business; dà importanza all'autoimprenditorialità con economia aziendale, contabilità e informatica.

Si prevedono moduli di sicurezza in azienda con attestato specifico in formazione generale e di comparto per 20 ore all'anno e al



le imprese ospitano sempre lo stesso allievo per valutare l'inserimento in organico. È possibile integrare l'esperienza potenziando le ore di tirocinio o chiedendo il tirocinio estivo.

Dopo il tirocinio molte aziende hanno proceduto all'assunzione come per esempio: Timberland, McDonald's, Conad e Tosano; Primadonna (calzature); Zara (abbigliamento); Sportland, Multisala King (cinema) e altre realtà.

Dal 3° anno ForMa propone qualifica o diploma in apprendistato 1° livello. L'allievo è apprendista assunto con obbligo di rientrare a scuola per le materie teoriche in alternanza scuola-lavoro. Finiti gli studi può lavorare o accedere alla formazione tecnica superiore IFTS (30% stage aziendale).

Nel triennio si impara ad accogliere ed assistere il cliente, prestare consulenza tecnica del prodotto di diverse categorie merceologiche per esempio abbigliamento, alimentare e tecnologici; trattare e preparare merci per vendita e trasporto; gestire documenti per vendita e trasporto; conoscere il prodotto; controllare scorte e approvvigionamento; predisporre spazi nel punto vendita o nel magazzino.

Il Tecnico vendite (4° anno) sa organizzare il lavoro e i tempi; sa occuparsi delle attrezzature;

La sede ForMa di Castiglione delle Stiviere dispone di aule con Lim, 3 laboratori di informatica con postazione singola, fab lab taglio laser, stampa 3d, taglio vinile, braccio robotico, scanner 3d.

Le materie di studio professionali



www.formazionemantova.it

Sede di Castiglione delle Stiviere T. 0376638547

Email cfpcastiglione@formazionemantova.it

FB @cfpcastiglione - IG cfp.forma.castiglione



WWW.FORMAZIONEMANTOVA.IT

FORMAZIONE MANTOVA FOR.MA

SEDE CASTIGLIONE DELLE STIVIERE - 0376 638547 - CFPCASTIGLIONE@FORMAZIONEMANTOVA.IT

OPERATORE E TECNICO AI SERVIZI DI VENDITA

dopo la 3^a media scegli il tuo futuro nella formazione professionale

