

Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC – Panetteria-confetteria

consultare, chiarificare, ordinare, organizzare, monitorare, pianificare

Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio – Panetteria-confetteria vendono i più svariati tipi di pane e panetteria, prodotti di pasticceria, confetteria e torte. Essi presentano l'assortimento seguendo la richiesta o gli eventi particolari quali ad esempio il Natale, la Pasqua o Halloween. Per esaudire la richiesta dei molteplici prodotti in offerta, ordinano gli articoli presso i diversi fornitori. Si prodigano inoltre di presentare i vari prodotti con gusto e in modo invitante, sia all'interno del negozio che nelle vetrine.

Essi procedono all'incasso degli importi per la merce venduta, imballano i prodotti e forniscono informazioni sulla durata e le modalità di conservazione degli stessi. Prendono atto di eventuali reclami della clientela

e cercano di soddisfarne le richieste. Rispettano sempre le disposizioni legali in materia e si attengono alle norme d'igiene. Si occupano inoltre dei lavori di pulizia e di ripristino al termine della giornata.

Ci sono due opzioni. Quando si tratta di «creazione di esperienze di acquisto» gli impiegati creano mondi di esperienza orientati al prodotto e al servizio, sviluppano promozioni, organizzano eventi per i clienti e conducono colloqui di vendita elaborati. Nella «gestione degli shop online» gli impiegati si occupano della presentazione della merce e dei processi nello shop online, registrano gli articoli, aggiornano e valutano i dati sulle vendite online e sul comportamento dei clienti.



Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché sia possibile acquistare prodotti da forno freschi tutto il giorno, l'impiegato del commercio al dettaglio – Panetteria-confetteria ci vende pane, torte, pasticcini e crostate. Inoltre ci offre anche praline, cioccolato, dolciumi o gelati.
- ▶ Affinché il cibo non si rovini, l'impiegata del commercio al dettaglio – Panetteria-confetteria presta attenzione all'igiene e mantiene il locale di vendita in ottime condizioni.
- ▶ Affinché sia accertato che molti clienti entrino nel negozio, l'impiegato del commercio al dettaglio – Panetteria-confetteria decora il negozio e le vetrine in modo invitante.
- ▶ Affinché un cliente con intolleranza al glutine possa acquistare il pane adatto, l'impiegata del commercio al dettaglio – Panetteria-confetteria lo consulta e gli raccomanda pani senza farina di frumento.

Fatti

Accesso Assolvimento della scolarità obbligatoria, livello medio o superiore.

Formazione Formazione professionale di base in tirocinio della durata di 3 anni. All'inizio dell'apprendistato si decide se scegliere l'opzione «creazione di esperienze di acquisto» oppure «gestione degli shop online». Coloro che denotano un buon rendimento scolastico possono frequentare i corsi integrativi di preparazione alla maturità professionale. Assistente del commercio al dettaglio CFP – ramo panetteria-confetteria: formazione abbreviata della durata di 2 anni per giovani maggiormente orientati alla pratica.

Gli aspetti positivi Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio – Panetteria-confetteria sono sempre circondati dall'odore paradisiaco dei prodotti da forno freschi. Sono

esperti quando si tratta di vendita di prodotti da forno e rispondono con sicurezza ed eloquenza alle domande sui vari tipi di pane e pasticceria.

Gli aspetti negativi L'orario di lavoro si basa di solito sull'orario di apertura. A volte c'è molto da fare nel negozio. Allora, gli specialisti devono avere il sangue freddo e anche sotto la pressione del tempo devono rimanere cortesi e amichevoli nonostante lo stress.

Buono a sapersi Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio – Panetteria-confetteria lavorano nei negozi specializzati in panetteria/confetteria. Nei momenti di quiete c'è tempo per una chiacchierata di fidelizzazione con i clienti, ma quando c'è molta clientela, i professionisti devono lavorare velocemente e con concentrazione.

Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di lavorare in gruppo			██████████
comprensione rapida, tatto, diplomazia		██████████	
conoscenza delle lingue straniere		██████████	
interesse alla consulenza, interesse per il contatto con la clientela, aspetto gentile			██████████
interesse per il settore, abilità commerciale		██████████	
pazienza		██████████	
resilienza, flessibilità			██████████
senso dell'ordine e della pulizia		██████████	
senso di responsabilità		██████████	
talento organizzativo, indipendenza			██████████

Percorsi di carriera

Economista aziendale SUP (Bachelor)

Economista aziendale SSS, marketing manager SSS (diploma federale)

Dirigente del ramo panetteria-pasticceria-confetteria EPS, manager nel commercio al dettaglio EPS, responsabile degli acquisti EPS, capo/a di vendita EPS, capo/a di marketing EPS (diploma federale)

Specialista dal ramo panetteria-pasticceria-confetteria APF, specialista del commercio al dettaglio APF, specialista d'approvvigionamento APF, specialista in vendita APF

Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC – Panetteria-confetteria

Assistente del commercio al dettaglio CFP o scuola elementare completata