

# Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC

**consultare, chiarificare, ordinare, organizzare, monitorare, pianificare**

Per l'impiegato e per l'impiegata del commercio al dettaglio il «loro» negozio non ha segreti: lo conoscono e sono quindi capaci a orientare la clientela. Sono in grado di occuparsi dei problemi specifici dei clienti: reclami, guasti ed errori da correggere, ordinazioni per telefono, acquisti con la carta di credito. Dispongono la merce, assumono compiti amministrativi e organizzativi, promuovono la vendita. Spesso sono a capo di un gruppo.

In questa professione ci sono due opzioni specifiche. Quando si tratta di

«creazione di esperienze di acquisto» gli impiegati del commercio al dettaglio 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 del commercio al dettaglio 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.



## Da scegliere tra i rami riconosciuti dalla SEFRI:

After-sales automobile, Alimentari, Articolo elettrici, Articoli sportivi, Calzature, Cartoleria, Casalinghi, Colori, Commercio specializzato di animali, Consumer-electronics, Do-it-yourself, Ferramenta, Giocattoli, Landi, Mobili, Gioielli - pietre preziose e orologi, Panetteria-confetteria, Posta, Profumeria, Sales automobile, Tessili, Trasporti pubblici  
Ulteriori informazioni su [www.gateway.one/professioni](http://www.gateway.one/professioni).

## Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché l'assortimento sia sempre il più completo possibile, l'impiegato del commercio al dettaglio controlla le scorte e ordina per tempo i prodotti mancanti.
- ▶ Affinché il cliente possa soppesare prodotti simili e scegliere quello adatto, l'impiegata del commercio al dettaglio gli spiega le differenze e lo consiglia con competenza.
- ▶ Affinché possa attirare l'attenzione della clientela su offerte o prodotti speciali, l'impiegato del commercio al dettaglio allestisce gli stand di vendita in modo attraente e interessante e realizza anche misure pubblicitarie, per esempio annunci sui giornali.
- ▶ Affinché la merce possa essere offerta ai clienti in modo ineccepibile, l'impiegata del commercio al dettaglio verifica i prodotti forniti e si assicura che siano immagazzinati in modo appropriato.
- ▶ Affinché la cliente non debba recarsi di persona al negozio per acquistare gli articoli, l'impiegato del commercio al dettaglio organizza la consegna a domicilio secondo l'ordine scritto o telefonico della cliente.

## Fatti

**Accesso** Assolvimento della scolarità obbligatoria, livello medio o superiore.

**Formazione** Formazione professionale di base di 3 anni. Frequenza della scuola professionale commerciale (SPC) e dei corsi interaziendali organizzati dall'associazione professionale. All'inizio dell'apprendistato si decide se scegliere l'opzione «creazione di esperienze di acquisto» oppure «gestione degli shop online».

Per i giovani maggiormente orientati per le attività pratiche è possibile seguire la formazione di assistente del commercio al dettaglio CFP della durata di 2 anni. Una descrizione individuale è disponibile sul sito [www.gateway.one/formazioni](http://www.gateway.one/formazioni).

**Gli aspetti positivi** Tutti i giorni sono diversi. Le impiegate e gli impiegati

del commercio al dettaglio svolgono con responsabilità una vasta gamma di lavori.

**Gli aspetti negativi** La giornata lavorativa nel settore delle vendite non può essere pianificata dalla A alla Z: a volte è frenetica, alcuni clienti sono difficili ecc.

**Buono a sapersi** Le impiegate e gli impiegati del commercio al dettaglio lavorano in negozi, filiali, magazzini o nella grande distribuzione. Prima della loro formazione scelgono un settore specifico, che può essere tuttavia cambiato dopo la formazione. L'orario di lavoro si basa sugli orari di apertura del negozio della rispettiva azienda; talvolta è quindi necessario lavorare, per esempio, a turni il sabato.

## 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)
Manager nel commercio al dettaglio EPS, responsabile degli acquisti EPS, capo di vendita EPS, capo di marketing EPS (diploma federale)
Specialista del commercio al dettaglio APF, specialista d'approvvigionamento APF, specialista in marketing APF, specialista in vendita APF (attestato professionale federale)
Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC
Assistente del commercio al dettaglio CFP o scuola elementare completata