

CASSIERI E ASSISTENZA CLIENTI

CIOFS-FP LIGURIA Corso Sardegna, 86 - 16142 GENOVA

Descrizione sintetica del corso e della figura professionale prevista in uscita

Cassieri e addetti all'assistenza clienti svolgono compiti di registrazione dei prodotti e procedure legate alla gestione della cassa, si relazionano con il cliente con funzioni di assistenza e informazione e per la promozione dei prodotti.

Obiettivi del corso in termini di principali competenze e conoscenze previste in uscita

Il corso breve della durata di 90 ore, permette di acquisire competenze per effettuare operazioni di cassa e fornire un servizio di assistenza commerciale ai clienti del punto vendita. Nello specifico, per quanto riguarda la cassa, rende in grado di: seguire le procedure di apertura e di chiusura della cassa, effettuare rapporti di cassa, registrare le vendite, gestire modalità diverse di pagamento, effettuare operazioni di rettifica e controllare anomalie. Abilita a fornire informazioni sui prodotti e a risolvere problematiche e richieste della clientela.

Titolo moduli formativi relativa durata e contenuti minimi

- 1 – Introduzione alla professione ed etica professionale (7 ore).
- 2 – Elementi di normativa fiscale e tributaria e di sicurezza dei prodotti (10 ore) - Normativa - Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio;
- 3 – Sistemi di pagamento (10 ore).
- 4 – Funzionamento e utilizzo dei registratori di cassa (15 ore) - Conoscenza del sistema dei registratori di cassa de pratica di utilizzo - Elementi contabili di base - Modalità di controlli di anti taccheggio - Registratore telematico e scontrino elettronico – normativa;
- 5 – Elementi di comunicazione interpersonale e accoglienza clienti (20 ore) - Elementi base e tecniche di comunicazione efficace ;
- 6 – Tecniche di comunicazione e vendita (20 ore).
- 7 – Sicurezza sui luoghi di lavoro (8 ore) Sicurezza di base Decreto 81/2008 e accordo Stato Regioni 2011 Norme di sicurezza per il lavoro dell'addetto alla cassa

Sbocchi lavorativi previsti

Per la mansione particolarmente strategica della vendita si prevede di potersi inserire nei punti commerciali, soprattutto di medio-grandi dimensioni.

Sedi di svolgimento previste

CIOFS-FP Liguria - sede di Genova - Corso Sardegna, 86 CAP 16142

Attestato previsto e previsione esame finale

Attestato di frequenza e attestazione competenze acquisite.

Modalità di attuazione (ore in presenza/ ore a distanza)

Se possibile tutto in presenza. Se facilitante o necessario 50 ore presenza/40 ore distanza.