

1- Attività di vendita dei prodotti del settore alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande

EFFETTUARE ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	
CONOSCENZE	ABILITA'
Principi di Customer Satisfaction	Applicare tecniche di ascolto attivo
Elementi di Customer Relationship Management	Applicare tecniche di benchmarking
Tecniche promozionali	Applicare tecniche di vendita
Nozioni di qualità del servizio	Applicare tecniche di interazione col cliente
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare procedure di gestione reclami

EFFETTUARE LA GESTIONE DI ESERCIZI COMMERCIALI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di contabilità aziendale	Applicare prescrizioni, divieti e sanzioni
Elementi di gestione d'impresa	Applicare tecniche di analisi andamento vendite
Elementi di marketing operativo	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Elementi di tecnica commerciale	Applicare tecniche di budgeting
Elementi di normativa fiscale e tributaria	Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione
Adempimenti e scadenze fiscali	Applicare tecniche di definizione prezzi
Studi di settore	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Normativa sul commercio	Utilizzare il registratore di cassa e applicare procedure apertura/chiusura cassa
Elementi di contrattualistica del lavoro	Applicare modalità di compilazione della documentazione Commerciale
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)	Applicare i contratti di lavoro
Procedura per l'apertura di un esercizio commerciale	

EFFETTUARE LA VENDITA E LA SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE , PREDISPONENDONE LE CONDIZIONI OPERATIVE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Certificazioni di qualità (DOC, DOP, DOCG, IGP, IGT, STG)	Applicare tecniche di verifica e controllo delle qualità e Caratteristiche organolettiche dio alimenti e bevande
Responsabilità civili, penali e amministrative relative al commercio di alimenti e bevande	Applicare tecniche di presentazione dei prodotti
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare tecniche di somministrazione dei prodotti
Strategie di vendita	Applicare tecniche per riconoscere alimenti e bevande tracciati o certificati
Normativa sull'etichettatura, la denominazione di alimenti e bevande e la pubblicità dei prezzi	
Normativa alcolici	
Merceologia alimentare	

CONTROLLARE LO STATO DEI FATTORI DEL SERVIZIO ED IL RISPETTO DELLE NORME DI IGIENE E SICUREZZA	
CONOSCENZE	ABILITA'
Merceologia alimentare	Riconoscere le caratteristiche merceologiche ed organolettiche delle principali derrate alimentari
Principi di igiene alimentare	Applicare procedure di analisi dei rischi e di gestione del manuale HACCP
Principi di sicurezza alimentare	Riconoscere le alterazione degli alimenti
Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari	Applicare procedure igieniche negli ambienti dove si maneggiano alimenti e bevande
Tecniche di pulizia e sanificazione	Applicare tecniche di controllo delle condizioni igienico sanitarie delle persone che maneggiano alimenti e bevande
Processi e metodi di stoccaggio degli alimenti	Applicare tecniche di gestione del magazzino
	Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e Igiene sul lavoro
	Applicare tecniche di conservazione alimenti