

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI
VENDITORI PROFESSIONALI**

3	08.09.2008	Rev. Generale	<i>R.A. Favorito</i>	<i>G. Colferai</i>
2	20.01.2006	Rev. Generale	<i>R.A. Favorito</i>	<i>G. Colferai</i>
Rev.	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

INDICE**1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE****2.0 RIFERIMENTI****3.0 PROCESSO DI VALUTAZIONE****4.0 ESAME****4.1 Requisiti di ammissione esame****4.2 Finalità esame****4.3 Argomenti e modalità di svolgimento esame****4.4 Criteri di valutazione****5.0 CERTIFICAZIONE****5.1 Rilascio del certificato**

CEPAS	MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI VENDITORI PROFESSIONALI	Sigla: PG23 Rev.: 3 Pag. 3 di 6
--------------	--	--

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità operative adottate da CEPAS per l'attività di valutazione e certificazione dei Venditori Professionali.

La procedura si applica nei processi di certificazione delle figure professionali specificate che operano nel settore Vendite ed evidenzia le responsabilità delle diverse funzioni CEPAS coinvolte.

2. RIFERIMENTI

Riferimenti CEPAS per la certificazione dei Venditori Professionali:

- Manuale Qualità CEPAS, sez. 5 (MQ01)
- Schema di Certificazione CEPAS: Regolamento Generale CEPAS (RG01), Codice Deontologico (CD02), Prescrizioni per l'Uso del Marchio (MC01), Modulo richiesta ammissione esame/certificazione (MD08), Scheda Requisiti CEPAS SH31 e la presente procedura PG23.

3. PROCESSO DI VALUTAZIONE

La valutazione di idoneità del Candidato, ai fini del rilascio della certificazione CEPAS, avviene attraverso la sequenza, temporale e vincolante, di ciascuna delle seguenti fasi:

- valutazione preliminare della documentazione prodotta dal Candidato eseguita da CEPAS, che accerta il possesso o meno, da parte dello stesso, dei requisiti di cui alla Scheda SH31; successivamente, il Direttore ed il R.Q. effettuano una ulteriore analisi documentale;

ad esito positivo segue:

- esame CEPAS, eseguito dalla Commissione di Esame a fronte di parametri e sulla base di strumenti prefissati, specificati nel paragrafo successivo;

ad esito positivo segue:

- valutazione tecnica dei risultati, di cui ai punti sopra indicati, eseguita dal Gruppo di Approvazione Settoriale CEPAS

ad esito positivo segue:

- approvazione da parte del Direttore CEPAS.

ad esito positivo segue:

- ratifica da parte del Comitato di Certificazione / Comitato di Schema.

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, CEPAS interrompe il processo di valutazione e informa il Candidato che decide quindi se proseguire o meno nell'iter di certificazione. Per procedere nell'iter sarà necessario prima risolvere le carenze riscontrate nella singola fase, nei tempi indicati da CEPAS.

4. ESAME

4.1 Requisiti di ammissione esame

Sono ammessi a sostenere l'esame CEPAS per "Venditori Professionali" tutti coloro che, avendo presentato formale richiesta, attraverso il modulo CEPAS MD08, sono in possesso dei seguenti requisiti minimi documentati, di cui alla SH31:

- diploma di Scuola Media Inferiore;
- superamento, da almeno 3 mesi, degli esami di un corso di formazione per "Venditori Professionali Certificati" qualificato CEPAS;
- esperienza lavorativa di almeno 1 anno e di cui almeno 6 mesi in attività di vendita;
- aggiornamento professionale per almeno 3 giornate in aula o mediante affiancamento sul campo da parte di operatore esperto;
- regolare pagamento delle quote previste per l'ammissione agli esami come da tariffario CEPAS.

CEPAS	MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI VENDITORI PROFESSIONALI	Sigla: PG23 Rev.: 3 Pag. 4 di 6
--------------	--	--

La domanda di ammissione all'esame dovrà essere presentata a CEPAS compilando dettagliatamente il modulo MD08 (modulo per la richiesta di ammissione esame/certificazione), allegando la seguente documentazione:

- copia dell'attestato di superamento esame del corso qualificato CEPAS;
- evidenze oggettive in merito all'esperienza lavorativa maturata (dichiarazioni del datore di lavoro o di clienti, lettere di incarico ecc.) con lettera di accompagnamento del proprio superiore gerarchico;
- evidenze oggettive in merito all'aggiornamento professionale;
- scheda di controllo competenza firmata dal proprio superiore gerarchico;
- risultati indagine soddisfazione del cliente (di almeno 10 clienti) con la pianificazione delle azioni di cambiamento;
- elenco dei clienti – almeno 10 – (cognome, ditta e numero di telefono) cui è stata consegnata la “Lettera al cliente” e successivamente hanno partecipato alla Indagine sulla Soddisfazione del Cliente.

4.2 Finalità esame

Tale esame ha lo scopo di:

- approfondire, nell'ambito dell'esperienza professionale, le informazioni presentate dal Candidato, valutando il grado di adeguatezza della documentazione e dei titoli presentati e la loro congruenza con il settore di interesse indicato dal Candidato;
- accertare il possesso, da parte del Candidato, delle necessarie conoscenze tecniche, delle competenze e delle relative metodologie e tecniche applicative e delle caratteristiche personali necessarie allo svolgimento delle attività professionali per le quali richiede la certificazione.

Rientrano tra tali conoscenze:

- Significato di “Servizio prodotto dal venditore”;
- I 7 parametri del Servizio al Cliente secondo la metodologia Brown Osana Wennington sulla Qualità del Servizio di vendita, o equivalenti;
- Schema di presentazione dei prodotti in accordo con i livelli “bianco” e “giallo” della suddetta metodologia;
- Tecnica di apprendimento dei prodotti;
- Rapporti con la direzione aziendale relativi all'informazione sui prodotti;
- Elementi di Tecnica della trattativa interpersonale;
- Elementi di psicologia del cliente che acquista l'Immagine Fondamentale “Prodotto”;
- Come costruire un clima favorevole in fase di inizio di trattativa;
- Elementi di tecnica di intervista. Lo sviluppo della chiarezza;
- Il metodo U S P (Unique Selling Proposition);
- Il confronto con la concorrenza;
- La gestione della documentazione commerciale durante la trattativa;
- Uso della modulistica contrattuale;
- Come contribuire alla buona comunicazione tra cliente e uffici del fornitore;
- Trattamento e prevenzione dei reclami;
- L'aggiornamento tecnico sui prodotti e psicologico sulle tecniche di vendita;
- Come documentare l'applicazione degli argomenti appresi.

L'esame è condotto dai Commissari d'esame CEPAS, nominati dal Direttore; essi sono responsabili della valutazione del Candidato e ne rispondono sotto ogni aspetto e, per tutte le attività di valutazione, garantiscono indipendenza di giudizio, assenza di conflitto di interessi e riservatezza dei dati. I Commissari comunicano l'esito dell'esame ad ogni candidato.

CEPAS	MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI VENDITORI PROFESSIONALI	Sigla: PG23 Rev.: 3 Pag. 5 di 6
--------------	--	--

4.3 Argomenti e modalità di svolgimento dell'esame

Modalità svolgimento esame

L'esame CEPAS per Venditori Professionali si svolge nelle località e date stabilite, di volta in volta, dal Direttore il quale, con l'ausilio del personale dipendente, provvede a comunicarle a ciascun Candidato. Alla sessione d'esame CEPAS sono presenti i candidati, la Commissione d'esame e il personale CEPAS.

Prima dell'inizio delle prove d'esame, i candidati sono tenuti a:

- firmare il foglio presenze
- esibire un documento di identità valido e consegnarne fotocopia a CEPAS
- consegnare copia del titolo di studio (o autocertificazione)
- consegnare le schede prodotto bianco di 5 prodotti (o di tutti i prodotti trattati se questi sono meno di 5)
- consegnare le schede prodotto giallo di 3 prodotti (o di tutti i prodotti trattati se questi sono meno di 3)
- sottoscrivere il Codice Deontologico per il settore delle vendite (CD02), le Prescrizioni per l'uso del Marchio (MC01) ed il Modulo di Consapevolezza (MD08TIM_Allegato) per accettazione delle procedure dell'intero iter di certificazione
- presentare la ricevuta degli avvenuti pagamenti delle quote previste per la partecipazione all'esame

Argomenti

L'esame CEPAS consiste in quattro diverse prove:

- una prova scritta di carattere specifico (capacità di applicare correttamente metodologie e tecniche di vendita);
- una prova scritta di carattere generale (conoscenza ed interpretazione delle metodologie e tecniche di vendita);
- una prova orale (simulazione);
- una prova orale (colloquio).

1. La prima prova scritta consiste nel rispondere a 1 domanda alla quale occorre fornire una breve spiegazione ed è finalizzata ad accertare il possesso, da parte del Candidato, delle capacità di applicare le conoscenze tecniche e le metodologie necessarie a svolgere le attività relative alla domanda di Certificazione presentata. Tempo massimo previsto: 15 minuti.

Tale prova contribuisce con un peso del **15%** (pari a 15 punti) al punteggio finale della valutazione complessiva dell'esame.

2. La seconda prova scritta consiste nel rispondere a 30 domande, a risposta chiusa, ed è finalizzata ad accertare la conoscenza e la comprensione delle metodologie e delle tecniche di promozione e/o vendita di beni o servizi. Tempo massimo previsto: 45 minuti.

Questa seconda prova contribuisce, complessivamente, con un peso del **60%** (pari a 60 punti) al punteggio finale della valutazione globale dell'esame.

3. La terza prova (orale) consiste in una simulazione di una trattativa di vendita tra il Commissario e il Candidato, volta ad accertare le tecniche di approccio. Tempo massimo previsto: 15 minuti.

Tale prova contribuisce con un peso del **15%** (pari a 15 punti) al punteggio finale della valutazione complessiva dell'esame.

4. La quarta prova (orale) consiste in un colloquio con i Commissari CEPAS ed è finalizzata a:

- approfondire il grado di conoscenza degli elementi di cui alle prove scritte;
- approfondire, nell'ambito della esperienza professionale, le informazioni presentate dal Candidato;
- valutare l'adeguatezza, l'estensione ed il grado di aggiornamento delle esperienze specifiche operative;
- verificare il modo di gestire i rapporti interpersonali del Candidato.

Tempo massimo previsto: 15 minuti.

Tale prova contribuisce con un peso del **10%** (pari a 10 punti) al punteggio finale della valutazione complessiva dell'esame.

CEPAS	MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI VENDITORI PROFESSIONALI	Sigla: PG23 Rev.: 3 Pag. 6 di 6
--------------	--	--

4.4 Criteri di valutazione

La Commissione di Esame procede alla valutazione di idoneità del Candidato a fronte dei criteri e dei parametri di seguito specificati:

- la votazione massima ottenibile è di 100 punti, ed è data dalla sommatoria delle votazioni conseguite dal candidato nelle quattro prove d'esame.
- la valutazione complessiva dell'esame è positiva se la somma delle votazioni ottenute nelle quattro prove raggiunge almeno 75 punti.
- alla prima prova (scritta) viene attribuita una votazione massima di 15 punti.
- alla seconda prova (scritta) viene attribuita una votazione massima di 60 punti.
- alla terza prova (orale) viene attribuita una votazione massima di 15 punti.
- alla quarta prova (orale) viene attribuita una votazione massima di 10 punti.

Qualora il candidato non risulti idoneo, può richiedere di ripetere l'esame trascorsi almeno 6 mesi dalla data dello stesso; sono ammesse ulteriori ripetizioni dell'esame, anche prima dei 6 mesi, previo parere favorevole del Comitato di Certificazione. Ogni ripetizione comporta il pagamento della quota prevista dal tariffario vigente

La validità dell'esame CEPAS è triennale: scaduto tale termine, senza che siano stati soddisfatti i requisiti per la certificazione, il candidato che voglia certificarsi dovrà sostenere nuovamente l'esame CEPAS.

5.0 CERTIFICAZIONE

Il Candidato in possesso di tutti i requisiti richiesti e che ha superato l'esame di certificazione viene proposto al Gruppo di Approvazione Settoriale e, ad esito positivo, da questo presentato al Direttore CEPAS per l'approvazione. Successivamente, il Comitato di Certificazione CEPAS ratifica la certificazione. Il Direttore, salvo ratifica del CdC, per i candidati ritenuti idonei, rilascia il Certificato e provvede per l'iscrizione negli appositi registri.

5.1 Rilascio del certificato

Il Direttore, sulla base di tutta la documentazione relativa al Candidato e su eventuali indicazioni fornite dai Gruppi di Approvazione Settoriali, valuta l'eventuale necessità di chiedere ulteriori informazioni ai Responsabili delle Aziende presso cui, o per conto delle quali, il Candidato ha dichiarato di aver svolto attività lavorativa. In tal caso, il Direttore stabilisce anche quali tempi e modalità siano necessari.

Ad esito positivo della valutazione e all'avvenuto pagamento della tariffa di iscrizione, il Direttore approva l'emissione del certificato e comunica il nominativo del Candidato ritenuto idoneo al Comitato di Certificazione / Comitato di Schema che ratifica la certificazione.

La notifica dell'ottenimento della certificazione, unitamente alle modalità per la consegna di certificato, vengono comunicate al Candidato dal Direttore CEPAS.