

**CRITERI E MODALITA' PER
IL MANTENIMENTO E IL RINNOVO
DELLA CERTIFICAZIONE NEL SETTORE VENDITE**

0	02.09.2002	1 ^a Emissione	<i>R.Q.</i>	<i>Direttore</i>
Rev.	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

CEPAS	CRITERI E MODALITA' PER IL MANTENIMENTO E IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE NEL SETTORE VENDITE	Sigla: PG24 Rev. 0 Pag. 2 di 5
--------------	--	---

INDICE

- 1.0 INTRODUZIONE**
 - 1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
 - 1.2 RIFERIMENTI**

- 2.0 CRITERI PER IL MANTENIMENTO ANNUALE DELLA CERTIFICAZIONE DEL VENDITORE PROFESSIONALE**

- 3.0 CRITERI PER IL RINNOVO TRIENNALE DELLA CERTIFICAZIONE DEL VENDITORE PROFESSIONALE**
 - 3.1 SOSPENSIONE E REVOCA**

- 4.0 PROCESSO DI VALUTAZIONE**

- 5.0 CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

CEPAS	CRITERI E MODALITA' PER IL MANTENIMENTO E IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE NEL SETTORE VENDITE	Sigla: PG24 Rev. 0 Pag. 3 di 5
--------------	--	---

1.0 INTRODUZIONE

La Certificazione CEPAS dei Venditori Professionali ha validità 3 anni, a partire dalla data di iscrizione nel Registro.

Durante tale periodo, il Certificato è sottoposto a sorveglianza da parte di CEPAS e in particolare al termine di ogni anno (es. iscrizione 01.07.2002 – I scadenza: 30.06.2003, II scadenza: 30.06.2004), CEPAS verifica il corretto mantenimento del certificato, come specificato nel successivo punto 2.0. Al termine del terzo anno, ai fini del rinnovo della certificazione (es. iscrizione 01.07.2002 – scadenza triennale 30.06.2005) il Venditore professionale certificato produrrà adeguata documentazione attestante l'attività professionale svolta nel triennio, come specificato al punto 3.0. CEPAS, ad esito positivo della valutazione dei requisiti per il mantenimento e il rinnovo, emette i Certificati aggiornati con validità 12 mesi.

1.1 Scopo e campo di applicazione

La presente procedura descrive le modalità operative adottate da CEPAS per l'attività di mantenimento annuale e di rinnovo triennale della certificazione di:

- Venditore Professionale
- Venditore Esperto
- Venditore Senior

Ad oggi, la presente procedura è applicabile solo ai venditori professionali.

La procedura evidenzia le responsabilità delle diverse funzioni CEPAS coinvolte.

1.2 Riferimenti

- Regolamento Generale CEPAS (RG01), art. 2.6
- Schema di certificazione CEPAS per Venditori Professionali: Regolamento Generale CEPAS (RG01), Codice Deontologico (CD02), Prescrizioni per l'Uso del Marchio (MC01), Modulo richiesta ammissione esame/certificazione (MD08vend), Scheda Requisiti CEPAS SH31, Procedura PG23.

2.0 MANTENIMENTO ANNUALE DELLA CERTIFICAZIONE DEL VENDITORE PROFESSIONALE

In prossimità di ciascuna scadenza annuale, CEPAS provvede ad inviare al Venditore Professionale Certificato debita comunicazione con allegati i moduli da compilare e rinviare a CEPAS.

a) Documenti da trasmettere a CEPAS alla **scadenza del 1° anno** della certificazione (es. iscrizione 01.07.2002 – scadenza 30.06.2003):

- ⇒ Dichiarazione del Venditore Professionale certificato di aver attuato le azioni di miglioramento dichiarate nel documento "Risultati dell'Indagine di Soddisfazione del Cliente" (presentato dal Candidato in sede di esame di certificazione) controfirmato dal Titolare di Agenzia o diretto superiore;
- ⇒ registro dei reclami (MD63rec - dichiarazione assenza reclami) e consenso al trattamento dei dati personali (MD63rec);
- ⇒ versamento della quota prevista per il mantenimento annuale, come da fattura.

Ad esito positivo della valutazione dei documenti sopra elencati, CEPAS rilascia al Venditore Professionale il certificato aggiornato, valido per il 2° anno (1.07.2003 – 30.06.2004), e provvede ad aggiornare il relativo Registro per quanto attiene alle date di scadenza e dati.

CEPAS	CRITERI E MODALITA' PER IL MANTENIMENTO E IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE NEL SETTORE VENDITE	Sigla: PG24 Rev. 0 Pag. 4 di 5
--------------	--	---

b) Documenti da trasmettere a CEPAS alla **scadenza del 2° anno** di validità della certificazione (es. iscrizione 01.07.2002 – scadenza annuale 30.06.2004):

⇒ registro dei reclami (MD63rec - dichiarazione assenza reclami) e consenso al trattamento dei dati personali (MD63rec);

⇒ versamento della quota prevista per il mantenimento annuale, come da fattura.

Ad esito positivo della valutazione dei documenti sopra elencati, CEPAS rilascia al Venditore Professionale il certificato aggiornato, valido per il 3° anno (01.07.2004 – 30.06.2005), e provvede ad aggiornare il relativo Registro per quanto attiene alle date di scadenza e dati personali.

3.0 RINNOVO TRIENNALE DELLA CERTIFICAZIONE DEL VENDITORE PROFESSIONALE

Prima della data di scadenza dei tre anni di validità della certificazione (es. iscrizione 01.07.2002 – scadenza triennale 30.06.2005), CEPAS informa ogni Venditore Professionale certificato, regolarmente iscritto nel Registro, sulle modalità per chiedere il rinnovo della certificazione.

Per la richiesta di rinnovo della certificazione CEPAS, il Venditore Professionale interessato deve inviare a CEPAS i seguenti documenti:

⇒ curriculum vitae aggiornato alla data della richiesta (es. giugno 2005) datato e firmato per esteso;

⇒ dichiarazione di Titolare di Agenzia o diretto superiore sulla continuità professionale nel triennio;

⇒ risultati di una nuova Indagine di Soddisfazione del Cliente (svolta nell'anno corrente: es. 2005), condotta presso almeno 5 clienti e relativa pianificazione di 3 nuove azioni di miglioramento;

⇒ almeno 2 Schede Prodotto Giallo per nuovi prodotti o comunque diverse da quelle presentate in occasione dell'esame di certificazione;

⇒ aggiornamento professionale, rivolto specialmente alle aree di miglioramento personale individuate, di almeno 24 ore nei precedenti 3 anni (p. es. partecipazione a corsi, convegni e seminari su tematiche attinenti al settore delle Vendite);

⇒ aggiornamento documenti CEPAS in copia controllata (MD63rin);

⇒ registro dei reclami (MD63rin - dichiarazione assenza reclami);

⇒ consenso al trattamento dei dati personali (MD63rin);

⇒ versamento della quota prevista per il rinnovo annuale, come da tariffario vigente.

Tutti i documenti devono essere relativi agli ultimi 3 anni (p. es. 01.07.2002 – 30.06.2005).

Ad esito positivo della valutazione dei documenti sopra elencati, CEPAS rilascia al Venditore Professionale il certificato aggiornato, valido per il successivo anno (01.07.2005 – 30.06.2006), e provvede ad aggiornare il relativo Registro per quanto attiene alle date di scadenza e dati personali.

3.1 Sospensione e revoca

Nel caso che la documentazione specificata ai punti 2.0 e 3.0 non risulti idonea, ai fini del mantenimento e/o del rinnovo, o non sia presentata entro la data di scadenza, CEPAS procederà, comunicandolo al Venditore Professionale, alla sospensione del certificato e all'aggiornamento del relativo registro senza il nominativo della Persona stessa. Il Direttore provvederà a sottoporre la proposta di annullamento al successivo Comitato di Certificazione e al Consiglio Direttivo CEPAS.

CEPAS	CRITERI E MODALITA' PER IL MANTENIMENTO E IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE NEL SETTORE VENDITE	Sigla: PG24 Rev. 0 Pag. 5 di 5
--------------	--	---

La revoca della certificazione comporta, nel caso in cui il Candidato voglia successivamente certificarsi, il ripetersi dell'intero iter di certificazione, come da procedura CEPAS PG23 vigente e comunque previa delibera del Consiglio Direttivo CEPAS.

Il Venditore Professionale, qualora non intenda mantenere/rinnovare la propria certificazione, è tenuto a darne comunicazione scritta a CEPAS, nel periodo dei tre mesi precedenti la data di scadenza della stessa.

4.0 PROCESSO DI VALUTAZIONE

La Segreteria CEPAS valuta la completezza e l'idoneità della documentazione prodotta dal Venditore Professionale. Il Direttore ed il Responsabile Qualità effettuano ulteriore analisi documentale e, nei casi dubbi, possono riservarsi di accertare il possesso dei requisiti attraverso opportune tecniche, p.es. intervista, richiesta di documentazione aggiuntiva ed eventuali informazioni da richiedere ai Titolari delle Agenzie presso cui, o per conto delle quali, il Venditore certificato ha dichiarato di aver svolto la sua attività professionale.

Il Direttore, verificata l'idoneità della documentazione, provvede al mantenimento e/o al rinnovo della certificazione. In occasione del rinnovo, il Direttore presenta le richieste di rinnovo della certificazione al Consiglio Direttivo CEPAS per la ratifica.

5.0 CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

Il Venditore Professionale è tenuto a dare tempestiva comunicazione alla Segreteria CEPAS circa l'eventuale variazione dei dati personali, pubblicati nel relativo Registro CEPAS all'indirizzo www.cepas.it, compilando il modulo "Dichiarazione Variazione Dati".