

**CEPAS**

Viale di Val Fiorita, 90 - 00144 Roma  
Tel. 065915373 - Fax: 065915374  
E-mail: [cepas@tin.it](mailto:cepas@tin.it)  
Sito internet: [www.cepas.it](http://www.cepas.it)

**sigla: SH78****Pag. 1 di 3**

**SCHEDE REQUISITI  
PER L'AMMISSIONE AI REGISTRI  
CEPAS DEGLI  
"ASSISTENTI PROFESSIONALI DI  
VENDITA"**

0	14.12.1999	1 <sup>a</sup> Emissione	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Presidente Consiglio Direttivo</i>
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Motivazioni</b>	<b>Convalida</b>	<b>Approvazione</b>

<b>CEPAS</b>	<b>SCHEDA REQUISITI PER L'AMMISSIONE AI REGISTRI CEPAS DEGLI "ASSISTENTI PROFESSIONALI DI VENDITA"</b>	<b>Sigla:</b> SH78 <b>Rev.:</b> 0 <b>Pag.:</b> 2 di 3
--------------	--	---

## REQUISITI MINIMI

<b>DEFINIZIONI</b>	<p>Per "Assistente Professionale di Vendita" si intende una persona che svolge all'interno di un punto vendita attività di vendita di beni o servizi. Può svolgere l'attività in proprio, alle dirette dipendenze del titolare del punto vendita o per conto del medesimo con contratti di collaborazione.</p>
<b>PROFILO PROFESSIONALE</b>	<p>L'"Assistente Professionale di Vendita" produce servizio al cliente mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la diminuzione dei rischi, per il cliente, insiti in ogni forma d'acquisto, attraverso una affidabile e completa conoscenza dei prodotti: in particolare, il venditore documenta di conoscere un metodo organico e sistematico per l'apprendimento dei prodotti stessi. Il venditore conosce come comportarsi nei confronti della direzione aziendale se non ottiene informazione adeguata;</li> <li>• la creazione di messaggi visivi al cliente coerenti e di facile comprensione: vetrina, layout interno, esposizione dei prodotti, schede tecniche e strumenti di informazione sul punto vendita.</li> <li>• un risparmio della fatica mentale del cliente, possedendo la competenza per presentare le informazioni in modo chiaro e sintetico. Il venditore conosce un metodo espositivo che garantisca la chiarezza delle informazioni presentate.</li> <li>• un risparmio del tempo del cliente garantendo un'informazione sintetica, pur nella necessità di non tacere informazioni che il cliente possa considerare importanti.</li> <li>• sa applicare tecniche di intervista per identificare le priorità del cliente. Conosce un metodo per classificare le informazioni in ordine di importanza probabile, nel caso il cliente rifiuti l'intervista. E' in grado di gestire una trattativa secondo la formula USP (Unique Selling Proposition) e ne conosce i presupposti psicologici</li> <li>• la creazione di un rapporto psicologicamente gradevole. Conosce ed è in grado di applicare adeguate tecniche di accoglienza. Conosce un metodo organico ed efficace di trattativa commerciale;</li> <li>• l'adattamento, sia pure in maniera alquanto limitata, della metodologia di informazione dello specifico tipo di cliente;</li> <li>• il contributo per ridurre gli effetti di eventuali inconvenienti, ed è in grado di gestire efficacemente eventuali reclami.</li> </ul>
<b>LIVELLO D'ISTRUZIONE</b>	<p>Il Candidato dovrà essere in possesso almeno della Licenza di Scuola Media Inferiore.</p>
<b>ESPERIENZA LAVORATIVA DI BASE</b>	<p>Almeno 6 mesi in attività di vendita in un punto vendita.</p>

<b>CEPAS</b>	<b>SCHEDE REQUISITI PER L'AMMISSIONE AI REGISTRI CEPAS DEGLI "ASSISTENTI PROFESSIONALI DI VENDITA"</b>	<b>Sigla:</b> SH78 <b>Rev.:</b> 0 <b>Pag.:</b> 3 di 3
--------------	--	---

<b>FORMAZIONE SPECIFICA</b>	<p>Aver frequentato un corso di formazione per Assistenti Vendite di 1° livello, qualificato da CEPAS avente le caratteristiche indicate nella scheda requisiti SH79 e superato i relativi esami.</p>
<b>ESPERIENZA LAVORATIVA (post - formazione)</b>	<p>Dopo il corso di formazione e prima dell'esame di certificazione deve trascorrere un periodo idoneo a dare evidenza di un'applicazione sistematica di quanto appreso durante il corso, con un minimo di 6 mesi.</p> <p>L'applicazione sistematica di quanto appreso durante il corso di formazione, oltre ad essere accertata in sede di esame di certificazione, per i dipendenti e i collaboratori deve essere testimoniata da una dichiarazione scritta del datore di lavoro.</p> <p>Il venditore deve inoltre dare evidenza di aggiornamento sia dal punto di vista tecnico (conoscenza dei prodotti) che psicologico, documentando almeno 20 ore o in aula o mediante affiancamento sul campo da parte di operatore esperto o tecnico di casa commercializzata.</p>
<b>VALUTAZIONE</b>	<p>Il candidato dovrà superare l'esame CEPAS secondo le procedure in vigore.</p>