

**SCHEDE REQUISITI PER LA
QUALIFICAZIONE DEL CORSO PER
VENDITORI SENIOR**

1	07.06.2002	Rev. Generale	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Presidente Consiglio Direttivo</i>
0	22.12.1998	1ª Emissione	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Presidente Consiglio Direttivo</i>
Rev.	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

REQUISITI ORGANIZZATIVI DELL'ENTE EROGANTE IL CORSO

Organizzazione	L'organizzazione deve designare un proprio rappresentante legale e un responsabile "tecnico" per la didattica (quest'ultimo sarà l'interfaccia CEPAS per tutti gli aspetti concernenti il processo di qualifica).
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • L'organizzazione deve possedere una risorsa interna, con i requisiti dei docenti. • L'organizzazione dovrà utilizzare almeno 2 docenti che si alternano durante il corso. <p style="text-align: center;">REQUISITI PER I DOCENTI</p> <p>Il "team" di docenza deve essere dotato di capacità di comunicazione, di strutturazione dei concetti e di gestione della didattica, nonché di professionalità acquisita in esperienze lavorative nel settore delle Vendite.</p> <p>Ciascun docente deve documentare i seguenti requisiti minimi professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • diploma di laurea, • possesso della certificazione come Venditore Senior, rilasciata da un organismo di certificazione del personale , • 5 anni di esperienza nell'area vendita, o di imprenditoria con esercizio in prima persona della funzione commerciale, di cui almeno due in posizioni che prevedano la conduzione di vendite complesse (intese come vendite in cui ogni trattativa si sviluppi in un numero di visite elevato effettuate a interlocutori anche diversi, oppure vendite che prevedano significative attività di consulenza gestionale), • almeno 2 anni di esperienza in attività diverse dalla vendita, • esperienza di docenza di almeno 50 giornate di seminario negli ultimi 5 anni, • aver partecipato ad un Corso di Formazione per Formatori, <i>oppure</i> aver partecipato come assistente ad almeno due seminari. <p>Requisiti minimi per gli assistenti (eventuali) del corso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • diploma di laurea o equivalente, • 2 anni di esperienza nell'area vendita (esclusa la vendita al dettaglio al banco), o di imprenditoria con esercizio in prima persona della funzione commerciale, • esperienza di conduzione di seminario, in qualità di docente oppure di assistente, per almeno 20 giornate, <i>oppure</i> aver partecipato a Corso di Formazione per Formatori.
Infrastruttura	Idoneità dei locali destinati alla formazione e degli strumenti di supporto didattici (strumenti informatici, audiovisivi etc.)
Comunicazione	<p>Il corso deve essere presentato mediante adeguato documento (<i>brochure o simile</i>) che informi i partecipanti su tutti i seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il luogo e il periodo di svolgimento • il programma dettagliato dell'intero corso e la sua durata • lo scopo e le finalità del corso • i contenuti didattici e la struttura del corso • il referente del corso per l'Organizzazione (segreteria organizzativa) • i requisiti di accesso per i partecipanti • il percorso di certificazione del venditore senior • il numero massimo dei partecipanti (non superiore a 20 persone) • requisiti minimi di frequenza <p>Su tale documento, l'uso del logo CEPAS sarà autorizzato solo a qualifica ottenuta. Eventuali riferimenti possono essere effettuati indicando solo "corso in fase di qualifica da parte del CEPAS" e comunque previa visione ed approvazione CEPAS.</p>

REQUISITI MINIMI PER IL CORSO

Durata	<ul style="list-style-type: none">• 40 ore totali di lezioni, esercitazioni ed esami, in giornate non frazionali e della durata minima di 8 ore.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none">• conoscenza e comprensione dei principi base della “Qualità del servizio di Vendita”• conoscenza delle tecniche di analisi, presentazione, informazione e vendita dei prodotti• capacità attitudinale alla comunicazione con il Cliente durante la vendita
Requisiti di accesso dei partecipanti al corso	<ul style="list-style-type: none">• Diploma di scuola media superiore o equivalente,• Certificazione come “Venditore Esperto”,• Esperienza di almeno 3 anni nella vendita (esclusa vendita al banco), di cui almeno sei mesi in posizione che preveda la conduzione di vendite complesse (intese come vendite in cui ogni trattativa si sviluppi in un numero di visite elevato effettuate a interlocutori anche diversi, oppure vendite che prevedano significative attività di consulenza gestionale).

STRUTTURA

ARGOMENTI	Contenuti Il corso deve contenere i seguenti argomenti minimi: <ul style="list-style-type: none">• Acquisti e Valore Aggiunto• Costi fissi e variabili• Margine, ricarico, rotazione• Margine di contribuzione, margine operativo lordo e netto, risultato di esercizio• Costi e ricavi da prendere in considerazione nelle decisioni di acquisto• Il punto di break-even• Il tempo di ritorno dell’investimento• Metodi statistici nella valutazione dell’investimento• Immobilizzazioni, circolante netto, capitale investito, mezzi propri e di terzi• Finanziamenti normali, agevolati e a fondo perduto nella nostra legislazione.• La vendita strategica• L’individuazione degli interlocutori• Come facilitare il processo decisionale• Il confronto con la concorrenza nelle proposte complesse• La conduzione di una prova di un prodotto in uso• La conduzione di una presentazione formale a gruppi• La gestione delle informazioni storiche d’acquisto• Quote di mercato, indicatore di assorbimento e obiettivi cliente• Come consigliare miglioramenti nella organizzazione commerciale di un rivenditore• Schema di certificazione CEPAS per il venditore senior• Codice deontologico del venditore senior
Esercitazioni	Devono costituire il 30% del tempo totale del corso e devono essere svolte su ciascuno dei seguenti argomenti: <ul style="list-style-type: none">• Calcoli di break-even e calcoli di convenienza economica.• Calcoli di tempi di ritorno degli investimenti.• Calcoli di quote di mercato.• Calcoli previsionali utilizzando indicatori di assorbimento.• Vendita Strategica.

Documentazione	<p>Il corso di formazione deve essere definito da un “pacchetto formativo” scritto, documentale e/o multimediale, composto almeno da:</p> <ul style="list-style-type: none">• Guida per il docente che deve contenere:<ul style="list-style-type: none">- descrizione dettagliata dei contenuti- descrizione delle esercitazioni da effettuare e utilizzo dei relativi strumenti- descrizione delle metodologie didattiche da applicare in ciascuna attività- tempi da dedicare a ciascuna attività- criteri per la raccolta ed archiviazione delle registrazioni.• Materiale per il partecipante che deve contenere:<ul style="list-style-type: none">- una sintesi, in forma descrittiva oppure schematica, di tutti gli argomenti trattati- curriculum dei singoli docenti- una bibliografia selettiva- moduli di evidenza di applicazione dopo il corso- modulo per la valutazione del corso e dei docenti- regolamento del corso comprendente i reclami- criteri di valutazione delle prove d’esame.• Guida per la conduzione degli esami finali che deve contenere:<ul style="list-style-type: none">- descrizione per titoli delle prove (scritte e orali) con tempi relativi- almeno un esempio (non svolto) delle due prove scritte- almeno 10 esempi di domande per esami orali <p>Il pacchetto formativo deve essere firmato da un Progettista di formazione e da un Esperto di argomento. Le due persone possono coincidere, se la persona possiede i requisiti minimi di entrambe le funzioni.</p>
Valutazione	<p>Sono ammessi all’esame finale solo i partecipanti che hanno frequentato l’intero corso. Gli esami finali, per almeno 5 ore complessive (di cui 4 ore per le due prove scritte e almeno 20 minuti a candidato per la prova orale), devono essere formalizzati e registrati e devono consentire di determinare il conseguimento, o meno, degli obiettivi del corso.</p> <p>Devono essere previste:</p> <ul style="list-style-type: none">• prova scritta (test), a risposta chiusa, sulle materie del corso,• prova scritta: caso di studio relativo ad uno degli argomenti del corso,• prova orale di approfondimento degli argomenti svolti e di valutazione della capacità di gestire i rapporti interpersonali del candidato. <p>Durante la fase di valutazione devono inoltre essere raccolte e documentate, in modo appropriato, le caratteristiche attitudinali di ciascun partecipante, necessarie per un’efficace gestione del servizio di vendita.</p> <p>Commissione d’esame</p> <p>La Commissione d’esame deve essere costituita da almeno due Commissari; almeno un Commissario deve possedere i requisiti previsti per i docenti del corso, e l’altro deve possedere almeno i requisiti previsti per gli assistenti del corso.</p>

CONDIZIONI PER IL MANTENIMENTO DELLA QUALIFICA CEPAS

Durata della Qualifica	La durata della qualifica del corso è annuale e si rinnova tacitamente di anno in anno, in assenza di revoca e/o rinuncia alla qualifica
Sorveglianza	Il corso qualificato sarà oggetto di sorveglianza annuale, attraverso verifica diretta (in fase di erogazione del corso), ed indiretta (di tipo documentale), nelle sessioni scelte a discrezione da CEPAS.
Prescrizioni	<p>Tutte le seguenti prescrizioni dovranno essere rispettate dall'Ente erogante il corso:</p> <ul style="list-style-type: none">• rispettare i requisiti di cui alla presente Scheda di riferimento;• non cedere, modificare e/o trasferire ad alcun titolo il riconoscimento del corso, senza la preventiva autorizzazione di CEPAS, che se ne riserva l'accettazione previa opportuna verifica e valutazione insindacabili;• comunicare, entro il 15 gennaio di ogni anno, il programma annuale delle edizioni del corso e confermare, 5 giorni prima dell'inizio, ciascuna edizione del corso ed i nominativi dei docenti;• consentire ai Commissari incaricati da CEPAS la valutazione periodica (visita di sorveglianza annualmente prevista) sia sul campo sia presso la sede dove vengono conservate le registrazioni inerenti la gestione del corso qualificato (es. registrazioni dei reclami o dei requisiti dei partecipanti, monitoraggio dei docenti, risoluzione di non conformità riscontrate);• consentire ai Commissari o al Personale CEPAS debitamente autorizzato, la valutazione documentale relativa a tutte le edizioni del corso successive all'ottenimento della qualifica;• notificare al CEPAS ogni variazione nei contenuti del programma didattico del corso e/o dei docenti rispetto a quelli oggetto della qualifica;• inviare a CEPAS, via e-mail o via posta (in tal caso su supporto magnetico, floppy disk), entro 15 giorni dal termine del corso, l'elenco dei candidati che hanno superato le singole edizioni, completo di indirizzi, recapiti telefonici/fax, e-mail (previa autorizzazione da parte dei candidati);• mantenere un registro dei reclami e dei moduli di valutazione del corso e dei docenti (compilati dai partecipanti al corso stesso) e renderli disponibili, su richiesta, a CEPAS;• versare, alle scadenze previste, le quote annuali relative al mantenimento della qualificazione del corso, indicate nel tariffario CEPAS in vigore.