

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Processo	Intermediazione commerciale e immobiliare
Sequenza di processo	Intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari
Abilitazione regionale di riferimento	Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Descrizione abilitazione	Agente e rappresentante di commercio – Abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Referenziazione ATECO 2007	
Referenziazione ISTAT CP2011	
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	80
Durata minima di aula (ore)	64
Durata minima laboratorio (ore)	16
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	0
Durata massima DAD aula	0
Durata massima FAD aula	0
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	0
Durata minima stage + Laboratorio (ore)	16
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Età non inferiore ai 18 anni. Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali

Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: Attestato di abilitazione per "Agente e rappresentante di commercio – valido ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media + Qualificazione EQF 3
Età minima prevista	18 anni
Gestione dei crediti formativi	
Normativa di riferimento	Attestazione rilasciata in conformità a: Legge 3 maggio 1985, n. 204, Decreto Legislativo 26 marzo 2010, n. 59,
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Analisi di mercato e del potenziale di zona 2 - Gestione della trattativa commerciale 3 - Conclusione economica della transazione commerciale	

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	Ore	Esame Intermedio
1° Anno	80	No

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Analisi di mercato e del potenziale di zona
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Analisi di mercato e del potenziale di zona (2671)
Risultato formativo atteso	Contesto di riferimento (mercato/area) identificato in termini di limiti e potenzialità.
Abilità	1. Interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto consumatori finali, ecc. 2. Cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, ecc. 3. Valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici ed analitici 4. Rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze/bisogni emergenti, ecc.
Conoscenze	1. Lingua inglese tecnica 2. Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto 3. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 4. metodi e tecniche di analisi del mercato
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestione della trattativa commerciale
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione della trattativa commerciale (2673)
Risultato formativo atteso	Trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente
Abilità	1. Scegliere e adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace in tutto il processo di conduzione della trattativa 3. Interpretare esigenze/preferenze del cliente, identificando modalità di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 4. Formulare soluzioni innovative che rispondano alle esigenze delle parti coinvolte nella trattativa
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Elementi di merceologia 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Tecniche di negoziazione, trattativa commerciale e problem solving 6. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 7. Disciplina legislativa e contrattuale dell'attività di agente e rappresentante di commercio e etica professionale 8. Nozioni di diritto civile e commerciale: i contratti di compravendita 9. Nozioni di diritto tributario relativo alle transazioni commerciali 10. Modalità di gestione portfolio clienti 11. Contratto e rapporto di agenzia: caratteristiche e modalità di intervento
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Conclusione economica della transazione commerciale
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Conclusione economica della transazione commerciale (3187)
Risultato formativo atteso	Transazione commerciale correttamente eseguita sotto il profilo economico
Abilità	1. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico 2. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.) 3. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento 4. Applicare le procedure previste per la consegna della documentazione relativa all'incasso/pagamento realizzato 5. Applicare le procedure previste per la riscossione dei pagamenti 6. Gestire le richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari
Conoscenze	1. Tipologie e procedure di finanziamento 2. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.) 3. Nozioni di diritto civile e commerciale: i contratti di compravendita 4. Nozioni di diritto tributario relativo alle transazioni commerciali 5. Adempimenti fiscali relativi all'intermediazione commerciale 6. Elementi di contabilità
Vincoli (eventuali)	