

L'obiettivo del percorso è formare una figura professionale che ha il compito di assistere, orientare e informare il cliente per stimolare l'acquisto di un bene o servizio, tenendo conto sia delle esigenze della clientela che della missione aziendale dell'impresa, - disporre e rifornire gli scaffali e i display con le merci, - gestire i rapporti con i fornitori, - controllare e stoccare la merce, - gestire le operazioni di cassa  
Opera generalmente come lavoratore dipendente, l'organizzazione del lavoro cambia a seconda se opera all'interno di piccoli negozi o in catene di grande distribuzione, in quest'ultimo caso il lavoro è organizzato a squadre, all'interno di uno specifico reparto (all'interno dei reparti food o no food); in tale contesto essa risponde del proprio operato al capo reparto di riferimento. Se la figura professionale opera in contesti di piccolo esercizio di vendita, risponde direttamente al titolare o al responsabile del negozio. In tali contesti è inoltre necessaria un'elevata disponibilità ad assumersi tutte le mansioni per le quali non esistono professionalità nel negozio

#### Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:

UC 419 - Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole

promozionali

UC 420 - Cura del processo di vendita al Cliente

UC 417 - Gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti

UC 418 - Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce

#### CONTENUTI DIDATTICI

- 1 - Recupero/acquisizione Competenze di Base 300 ore (Asse dei linguaggi, Asse Matematico, Asse Scientifico Tecnologico, Asse Storico Sociale)
  - 2 - Sicurezza nei luoghi di lavoro, testimonianza dell'infortunio e haccp - (Teorica) 22 ore
  - 3 - Inglese teorico (teorica) 48 ore
  - 4 - Rifornimento dell'area di vendita e delle isole promozionali (teorica) 76 ore
  - 5 - Tecniche di comunicazione (teorica) 62 ore
  - 6 - Customer care e customer satisfaction (teorica) 56 ore
  - 7 - Sistemi di stoccaggio della merce (teorico) 56 ore
  - 8 - Informatica di base e internet (laboratorio) 60 ore
  - 9 - Marketing e visual merchandising (laboratorio ) 160 ore
  - 10 - Operazioni di cassa (laboratorio) 68 ore
  - 11 - Il processo di vendita (laboratorio) 160 ore
  - 12 - Approvvigionamento del magazzino (laboratorio) 96 ore
  - 13 - Ricevimento e controllo della merce (laboratorio) 106 ore
  - 14 - Alternanza scuola lavoro 800 ore
- 30 ore di accompagnamento orientativo

Inoltre sono presenti nella progettazione 34 ore di attività non formative trasversali: Laboratorio etica e dinamica dei gruppi di lavoro, di sensibilizzazione e prevenzione al bullismo, uso e abuso di alcol e sostanze, Eros e Psiche: Educazione affettiva e sessuale per adolescenti e incontri con i ragazzi e le famiglie

*Si specifica che queste attività laboratoriali sono aggiuntive rispetto alle 2100 ore e non concorrono alla percentuale di frequenza obbligatoria per l'acquisizione della qualifica professionale*

Al termine del percorso verrà rilasciato l'attestato di qualifica di **Addetto alle operazioni di assistenza, orientamento, informazione del cliente e all'allestimento e rifornimento degli scaffali livello 3 EQF**, previo superamento di un esame finale, istituito con apposita commissione.

E' inoltre previsto il rilascio della certificazione delle competenze di base, da parte dell'Istituto di Istruzione Superiore Checchi, previo superamento di un test scritto. Per essere ammessi agli esami è obbligatoria la frequenza del corso per almeno il 70% del monte ore complessivo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage. Nel caso di superamento parziale dell'esame, verrà rilasciato un certificato di competenze per le AdA/UC risultate sufficienti, oppure, in caso di esame del tutto insufficiente verrà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti per le Unità Formative svolte al corso.

#### ISCRIZIONI E INFORMAZIONI

**CENTRO L.I.F.E.**  
Via S. Mamante, 44  
**50053 Empoli (FI)**  
Tel. **0571/942154 - 0571/79874**  
Fax **0571/942190**  
[centrolife@alice.it](mailto:centrolife@alice.it)  
[www.centrolife.it](http://www.centrolife.it)

**FO.Ri.UM SC**  
Via del Bosco n264  
Santa Croce  
sull'Arno (PI)  
**0571360069**  
Fax **0571 367396**  
[info@forium.it](mailto:info@forium.it)  
[www.forium.it](http://www.forium.it)



## CORSO GRATUITO SHOPPING TEAM Operatore ai servizi di vendita COMMESSA - COMMESSE

Avviso pubblico per la realizzazione di percorsi formativi biennali rivolti a minori che hanno assolto l'obbligo di istruzione e sono fuoriusciti dal sistema scolastico - Anno 2020 a valere sulla Misura 2B del Programma Garanzia Giovani "Reinserimento di giovani 15-18 anni in percorsi formativi", approvato dalla Regione Toscana con decreto Dirigenziale 17577 del 22 ottobre 2019. Graduatoria approvata con decreto n. 8384 del 29 maggio 2020. Progetto ammesso a finanziamento con il Decreto Dirigenziale n. 5476 del 31/03/2021 codice progetto 9004895 Area Territoriale Arezzo, Firenze, Prato. Sub area territoriale Empolese Valdelsa



## SCADENZA ISCRIZIONI 02 OTTOBRE 2021



Lavoro Informazione  
Formazione Educazione  
Codice Accredittamento OF0303



Codice Accredittamento IS001



Codice Accredittamento OF0265

**PERIODO E DURATA**

## Ottobre 2021 – Giugno 2023

**2100 ore di cui 650 ore di lezioni teoriche** (di cui 300 per l'acquisizione /recupero delle competenze di base);

**650 ore di attività laboratoriale professionale**

**800 ore (400 ore annue) di alternanza scuola lavoro** in aziende del territorio



### SEDE DI SVOLGIMENTO

**Lezioni teoriche**

**Attività laboratoriale**

CENTRO LIFE:

Via S. Mamante 44- Empoli

**Laboratorio informatico:**

I.S.S. CHECCHI - Viale Gramsci, 7 - Fucecchio

### A CHI SI RIVOLGE

**15 giovani Neet di età inferiore ai 18 anni** che hanno adempiuto l'obbligo di istruzione e sono fuoriusciti dal sistema scolastico

### REQUISITI DI ACCESSO

➤ **età inferiore ai 18 anni** in possesso del titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione;

➤ **NEET** ragazzi che non sono iscritti a scuola né all'università, che non lavorano e che non seguono corsi di formazione o aggiornamento professionale, già registrati al Programma Garanzia Giovani, in possesso del Patto di Attivazione sottoscritto con il competente Centro per l'Impiego e che al momento dell'avvio del corso sono ancora in possesso dei requisiti di accesso al Programma (Il patto di attivazione con il CPI deve essere stato stipulato da non più di 60 gg e tale requisito deve essere rispettato sia al momento dell'iscrizione che al momento dell'avvio delle attività formative. Qualora il Patto sia antecedente ai 60 gg, deve essere aggiornato con il competente Centro per l'impiego.)

➤ **che hanno assolto l'obbligo di istruzione** o hanno frequentato la scuola per almeno 10 anni e sono fuoriusciti dal sistema scolastico (drop-out). Sono ammissibili anche i minori che hanno adempiuto all'obbligo d'istruzione ma non hanno conseguito o non sono in grado di dimostrare di aver conseguito il titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione, purché vengano inseriti in un percorso finalizzato al conseguimento del titolo di licenza media

successivamente all'avvio delle attività formative (ingresso in aula) relative alla misura 2B; la licenza media sia conseguita dal/dalla ragazzo/a prima dell'ammissione all'esame di qualifica del percorso.

➤ In caso di allievi stranieri sarà accertato in fase di controllo dei requisiti di accesso il livello di conoscenza della lingua italiana, livello minimo A2, tale da assicurare una proficua partecipazione alle attività formative. La procedura sarà registrata mediante apposito verbale. Per gli allievi stranieri non comunitari è richiesto il permesso di soggiorno.

### RICONOSCIMENTO CREDITI

I soggetti al momento dell'iscrizione al corso possono fare richiesta di riconoscimento di crediti formativi allegando idonea documentazione. I crediti in entrata verranno certificati da apposita commissione di valutazione, attraverso la verifica della documentazione formale rilasciata dagli Istituti Scolastici o attraverso la somministrazione di un test scritto. E' infatti possibile richiedere il riconoscimento di crediti in ingresso per le competenze di base dei quattro assi culturali. Tale riconoscimento darà diritto all'esonero dalla partecipazione alle lezioni nelle quali il credito è stato riconosciuto

### MODALITA' DI SELEZIONE

Qualora le domande ammissibili superino di oltre il 20% il numero massimo previsto, si procederà ad una selezione, alla quale sono ammessi coloro la cui domanda sia pervenuta entro i termini del bando, presentata da persone in possesso dei requisiti indicati nella sezione "requisiti di accesso" del presente avviso.

La selezione si articolerà secondo le seguenti modalità:

- Test di cultura generale (20 domande chiuse a risposta multipla) volto a verificare le competenze di base tecnico scientifiche e le competenze linguistiche (20%),

- Colloquio di verifica della motivazione, teso a comprendere le reali motivazioni e le concrete possibilità

di frequenza del corso e di analisi delle prove scritte (70%)

- Valutazione del curriculum vitae (10%).

- E' inoltre prevista la verifica della conoscenza della lingua italiana livello A2 per gli iscritti stranieri, attraverso una prova scritta.

**La Selezione inizierà con la prova scritta il giorno 07/10/2021**

Tutti gli iscritti ammessi devono presentarsi il giorno 07/10/2021 alle ore 14:00, muniti di documento di riconoscimento in corso di validità, per sostenere la prova scritta c/o CENTRO LIFE, Via San Mamante, 44 – 50053 Empoli.

La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia.

### MODALITA' DI ISCRIZIONE

Le persone interessate devono fare domanda su un apposito modulo di iscrizione della Regione Toscana, reperibile presso le segreterie delle agenzie formative o scaricabile presso i siti web [www.centrolife.it](http://www.centrolife.it) e [www.forium.it](http://www.forium.it).

• Le domande di iscrizione e la documentazione allegata potranno essere consegnate, secondo le seguenti modalità:

• A mano: CENTRO LIFE, Via San Mamante, 44 – 50053 Empoli

• FO.RI.UM. Sc Via Del Bosco, 264/F – 56029 Santa Croce s/Arno (PI)

• Via Fax: 0571 367396

• Tramite raccomandata A/R all'indirizzo:

CENTRO LIFE, Via San Mamante, 44 – 50053 Empoli

FO.RI.UM. Sc Via Del Bosco, 264/F – 56029 Santa Croce s/Arno (PI).

Orari apertura Segreterie:

Lunedì – Venerdì. 10:00/13:00 – 14:00/18:00

E' a carico dei candidati assicurarsi che venga garantito il recepimento della domanda entro i termini indicati, non farà fede la data del timbro postale.

Le domande prive di firma, o presentate fuori dai termini di scadenza, o mancanti di uno dei requisiti richiesti, saranno escluse

### Documenti da allegare alla domanda di iscrizione:

➤ Carta d'identità del minore e genitore/tutore

➤ Certificazione delle competenze di base (dovrà essere ritirata dal genitore/tutore nell'istituto frequentato nell'ultimo anno scolastico del ragazzo)

➤ Ritiro dalla scuola se iscritto ad un istituto di scuola secondaria superiore

➤ Patto di attivazione Garanzia Giovani in corso di validità rilasciato dal Centro per l'Impiego di competenza

➤ Il permesso di soggiorno (se stranieri non UE)

Le iscrizioni sono aperte dal 19/07/2021 AL 02/10/2021