

# Operatore alle casse

L'operatore alle casse svolge tutte le attività relative all'incasso e all'assistenza e informazione al cliente sui prezzi, sulla resa e cambio della merce e sulle operazioni di finanziamento per l'acquisto di prodotti. Si occupa degli adempimenti amministrativi e monetari legati alle operazioni di incasso e pagamento, della registrazione dei movimenti di cassa compresa l'apertura della stessa, di operazioni di storno, fatturazione, annullamento scontrini. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente presso esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni.

I moduli del corso sono i seguenti:

- Gestione degli incassi e dei pagamenti
- Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari
- Gestione dei movimenti di cassa

Requisiti minimi: Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. 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 all'A2 del QCER.

DURATA: 120H

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Operatore alle casse</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
<b>Area di Attività</b>	ADA.12.01.07 - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata
<b>Processo</b>	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
<b>Sequenza di processo</b>	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	L'operatore alle casse svolge tutte le attività relative all'incasso e all'assistenza e informazione al cliente sui prezzi, sulla resa e cambio della merce e sulle operazioni di finanziamento per l'acquisto di prodotti. Si occupa degli adempimenti amministrativi e monetari legati alle operazioni di incasso e pagamento, della registrazione dei movimenti di cassa compresa l'apertura della stessa, di operazioni di storno, fatturazione, annullamento scontrini, ecc. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente presso esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestione degli incassi e dei pagamenti (2665)</li> <li>2. Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari (2666)</li> <li>3. Gestione dei movimenti di cassa (2667)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione degli incassi e dei pagamenti</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Incassi e pagamenti correttamente eseguiti.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione degli incassi e dei pagamenti.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle operazioni di incasso e pagamento.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare le procedure amministrative aziendali per l'esecuzione di operazioni particolari come fatturazioni, storni e annullamento di scontrini</li><li>2. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti</li><li>3. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico</li><li>4. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.)</li><li>5. Utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)</li><li>3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>4. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti</li><li>5. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)</li><li>6. Modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo</li><li>7. Procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.)</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione dei finanziamenti su acquisti.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle operazioni di raccolta ed inoltro della documentazione per i finanziamenti su acquisti; efficace comunicazione delle informazioni sui finanziamenti
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento</li><li>2. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>3. Tipologie e procedure di finanziamento</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione dei movimenti di cassa</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Movimenti di cassa correttamente registrati.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione dei movimenti di cassa.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle operazioni di registrazione dei movimenti di cassa
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami</li><li>2. Applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni</li><li>3. Applicare le procedure amministrative stabilite per la resa ed il cambio della merce</li><li>4. Attivare procedure di apertura e chiusura della cassa</li><li>5. Utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Tecniche di comunicazione efficace</li><li>3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>4. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)</li><li>5. Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa</li><li>6. Procedure previste per il ripristino della conformità del prodotto o la sua resa/sostituzione</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
<b>Denominazione Standard Formativo</b>	<b>Operatore alle casse</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
<b>Area di Attività</b>	ADA.12.01.07 - Servizi di incasso e post-vendita nella grande distribuzione organizzata
<b>Processo</b>	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
<b>Sequenza di processo</b>	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
<b>Qualificazione regionale di riferimento</b>	Operatore alle casse
<b>Descrizione qualificazione</b>	L'operatore alle casse svolge tutte le attività relative all'incasso e all'assistenza e informazione al cliente sui prezzi, sulla resa e cambio della merce e sulle operazioni di finanziamento per l'acquisto di prodotti. Si occupa degli adempimenti amministrativi e monetari legati alle operazioni di incasso e pagamento, della registrazione dei movimenti di cassa compresa l'apertura della stessa, di operazioni di storno, fatturazione, annullamento scontrini, ecc. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente presso esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.1.2.4.0 - Cassieri di esercizi commerciali
<b>Codice ISCED-F 2013</b>	0416 Wholesale and retail sales
<b>Durata minima complessiva del percorso (ore)</b>	600
<b>Durata minima stage + Laboratorio (ore)</b>	
<b>Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti</b>	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 all'A2 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 di primo grado o 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.
<b>Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti</b>	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
<b>Requisiti minimi di risorse professionali</b>	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal

	mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
<b>Requisiti minimi di risorse strumentali</b>	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
<b>Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti</b>	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: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore alle casse"
<b>Gestione dei crediti formativi</b>	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
<b>Eventuali ulteriori indicazioni</b>	
<b>ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE</b>	
1 - Gestione degli incassi e dei pagamenti 2 - Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari 3 - Gestione dei movimenti di cassa	

**CORSI ANNUALITÀ**

<b>Anno</b>	<b>Ore</b>	<b>Esame Intermedio</b>
<b>1° Anno</b>	<b>600</b>	<b>No</b>

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1**

<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Gestione degli incassi e dei pagamenti</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Gestione degli incassi e dei pagamenti (2665)
<b>Risultato formativo atteso</b>	Incassi e pagamenti correttamente eseguiti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare le procedure amministrative aziendali per l'esecuzione di operazioni particolari come fatturazioni, storni e annullamento di scontrini</li><li>2. Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti</li><li>3. Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico</li><li>4. Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.)</li><li>5. Utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)</li><li>3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>4. Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti</li><li>5. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)</li><li>6. Modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo</li><li>7. Procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.)</li></ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2**

<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Gestione dei finanziamenti su acquisti di prodotti non alimentari (2666)
<b>Risultato formativo atteso</b>	Finanziamenti su acquisti efficacemente comunicati e gestiti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare le procedure previste per la raccolta e l'inoltro della documentazione necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento</li><li>2. Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>3. Tipologie e procedure di finanziamento</li></ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3**

<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Gestione dei movimenti di cassa</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Gestione dei movimenti di cassa (2667)
<b>Risultato formativo atteso</b>	Movimenti di cassa correttamente registrati.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami</li><li>2. Applicare le procedure amministrative aziendali per operazioni di prelievo e versamento contante, assegni e buoni</li><li>3. Applicare le procedure amministrative stabilite per la resa ed il cambio della merce</li><li>4. Attivare procedure di apertura e chiusura della cassa</li><li>5. Utilizzare il software specifico per la registrazione dei movimenti di cassa</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di contabilità</li><li>2. Tecniche di comunicazione efficace</li><li>3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti</li><li>4. Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)</li><li>5. Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa</li><li>6. Procedure previste per il ripristino della conformità del prodotto o la sua resa/sostituzione</li></ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	