

Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC – Cartoleria

consultare, chiarificare, ordinare, organizzare, monitorare, pianificare

Una cartoleria è molto versatile. A seconda delle dimensioni del negozio, l'assortimento comprende decine di migliaia di articoli per l'ufficio, la scrittura, la stampa, la presentazione, la pittura, il regalo, l'artigianato, la scuola, ecc. Ci sono negozi di cartoleria molto piccoli che si basano molto sulle relazioni personali con i clienti, così come grandi negozi che includono reparti specializzati o hanno un carattere di negozio specializzato.

È proprio questa diversità che rende il lavoro degli impiegati e delle impiegate del commercio al dettaglio – Cartoleria così impegnativo, emozionante e vario. La competenza e la comprensione tecnica sono un must. Dopodutto, non si tratta solo di spiegare ai clienti come utilizzare i diversi tipi di carta, ma anche, ad esempio, come utilizzare la cancelleria e le at-

trezzature speciali. Quando inizia la scuola o si avvicina il Natale, la gamma di prodotti deve essere adattata di conseguenza. Si tratta di una sfida particolare per gli specialisti.

In questa professione ci sono due opzioni specifiche. Quando si tratta di «creazione di esperienze di acquisto» gli impiegati del commercio al dettaglio creano mondi di esperienza orientati al prodotto e al servizio, sviluppano promozioni, organizzano eventi per i clienti e conducono colloqui di vendita elaborati. Nella «gestione degli shop online» gli impiegati del commercio al dettaglio si occupano della presentazione della merce e dei processi nello shop online, registrano gli articoli, aggiornano e valutano i dati sulle vendite online e sul comportamento dei clienti.



Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché il cliente sappia se le penne sono impermeabili e possono scrivere anche su materiali come metallo o plastica, l'impiegato del commercio al dettaglio – Cartoleria fornisce una consulenza esperta.
- ▶ Affinché il cliente si senta indirizzato dall'assortimento ed entri con gioia nel negozio, l'impiegata del commercio al dettaglio – Cartoleria lo decora secondo le occasioni stagionali come il Natale o l'inizio della scuola.
- ▶ Affinché l'allieva possa scegliere una penna stilografica adatta, l'impiegato del commercio al dettaglio – Cartoleria le lascia testare le diverse penne e l'aiuta a scegliere l'articolo appropriato.
- ▶ Affinché i grandi clienti del commercio e dell'industria dispongano sempre di sufficienti forniture per ufficio, l'impiegata del commercio al dettaglio – Cartoleria fornisce gli ordini collettivi mensili puntualmente.

Fatti

Accesso Assolvimento della scolarità obbligatoria, livello medio o superiore.

Formazione Formazione professionale di base in tirocinio della durata di 3 anni. All'inizio dell'apprendistato si decide se scegliere l'opzione «creazione di esperienze di acquisto» oppure «gestione degli shop online». Coloro che denotano un buon rendimento scolastico possono frequentare i corsi integrativi di preparazione alla maturità professionale. Assistente del commercio al dettaglio CFP: formazione abbreviata della durata di 2 anni per giovani maggiormente orientati alla pratica.

Gli aspetti positivi Gli impiegati e le impiegate sono esperti di carta e cartone, articoli di cancelleria, forniture per ufficio, cartucce per stampanti e

molto altro ancora. Con tanto amore e impegno portano, ad esempio, biglietti d'auguri ai clienti.

Gli aspetti negativi L'orario di lavoro si basa di solito sull'orario di apertura. Soprattutto prima delle vacanze c'è molta attività, tutti vogliono procurarsi un biglietto d'auguri adatto o una bella carta da regalo. Il lavoro comprende anche l'inventario regolare per garantire che il negozio abbia sempre abbastanza articoli in magazzino.

Buono a sapersi Gli impiegati e le impiegate lavorano in un negozio di carta specializzato o in un largo magazzino. Informano e consigliano i clienti sugli articoli di cartoleria. In alcuni negozi offrono anche servizi come la fotocopia, la rilegatura e la laminazione.

Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di lavorare in gruppo			██████████
comprensione rapida, tatto, diplomazia		██████████	
conoscenza delle lingue straniere		██████████	
interesse alla consulenza, interesse per il contatto con la clientela, aspetto gentile			██████████
interesse per il settore, abilità commerciale			██████████
pazienza		██████████	
resilienza, flessibilità			██████████
senso dell'ordine e della pulizia		██████████	
senso di responsabilità			██████████
talento organizzativo, indipendenza			██████████

Percorsi di carriera

Economista aziendale SUP (Bachelor)
Economista aziendale SSS, marketing manager SSS (diploma federale)
Manager nel commercio al dettaglio EPS, responsabile degli acquisti EPS, capo/a di vendita EPS, capo/a di marketing EPS (diploma federale)
Specialista del commercio al dettaglio APF, specialista d'approvvigionamento APF, specialista in marketing APF, specialista in vendita APF (attestato professionale federale)
Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC – Cartoleria
Assistente del commercio al dettaglio CFP o scuola elementare completata