

## STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

### AGENTE E RAPPRESENTANTE DI COMMERCIO VALIDO AI FINI DELLA ABILITAZIONE AI SENSI DELLA L.N. 204/1985 E DEGLI ART. 74 E 80 DEL D. LGS. N. 59/2010 E S.M.I

#### 1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Elementi di diritto commerciale
---	Elementi di diritto tributario e fiscale
---	Analisi del mercato e organizzazione area di vendita
---	Gestione e sviluppo del portafoglio clienti
---	Gestione della trattativa commerciale

#### 2. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione
- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

### 3. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Disciplina legislativa e contrattuale dell'attività di agente e rappresentante di commercio (l'iscrizione al registro imprese; la direttiva servizi, normativa di riferimento; gli agenti di commercio e gli altri intermediari; nozione giuridica del mandato; la figura giuridica dell'agente e rappresentante di commercio, riferimenti normativi, e codice civile; gli elementi essenziali e quelli accessori del contratto di agenzia; lo scioglimento del contratto e le indennità di fine rapporto secondo la disciplina civilistica e contrattuale collettiva; il patto di non concorrenza; le controversie in materia di agenzia; aspetti di contrattualistica del lavoro; Tutela previdenziale e assistenziale degli agenti e rappresentanti di commercio)</li> <li>• Principi etici fondamentali</li> </ul>	Inquadramento della professione	20	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di diritto commerciale: aspetti civilistici, le tipologie societarie secondo l'ordinamento giuridico, i mezzi di pagamento</li> </ul>	Elementi di diritto commerciale	10	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
3	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di normativa tributaria e fiscale: elementi caratteristici del sistema fiscale italiano; registri e documenti obbligatori; le imposte indirette e dirette; la fattura dell'agente; differenza tra i vari regimi di contabilità</li> </ul>	Elementi di diritto tributario e fiscale	10	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a

					coerenti apprendimenti formali
4	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing strategico ed operativo</li> <li>• Tecniche di analisi di mercato</li> <li>• Tecniche di benchmarking e analisi della concorrenza</li> <li>• Tecniche di pianificazione degli obiettivi</li> <li>• Modalità di organizzazione della zona o area commerciale</li> </ul>	Analisi del mercato e organizzazione area di vendita	10	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
5	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategie di vendita e gestione del cliente</li> <li>• Strategie di fidelizzazione della clientela</li> <li>• Strategie e tecniche di digital marketing</li> <li>• Principi e tecniche di Customer satisfaction</li> <li>• I sistemi CRM (Customer Relationship Management)</li> </ul>	Gestione e sviluppo del portafoglio clienti	10	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
6	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di gestione della trattativa di commerciale</li> <li>• Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• Principi di comunicazione visiva</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di Problem solving</li> <li>• Sistemi operativi e software applicativi</li> <li>• Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali</li> </ul>	Gestione della trattativa commerciale	40	0	Non amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>100</b>	<b>0</b>	

#### 4. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare

## **5. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva

## **6. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

## **7. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Credito di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: percentuale massima riconoscibile 25% sulla durata di ore d'aula o laboratorio.

## **8. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO DI ATTREZZATURE: Laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

## **9. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 90% delle ore complessive del percorso formativo

## **10. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Attestato di frequenza con profitto con valore di parte terza per Agente e rappresentante di commercio, valido ai fini dell'abilitazione ai sensi della L. n. 204/1985, degli artt. 74 e 80 del D.Lgs. n. 59/2010 e s.m.i.