

I. RICOGNIZIONE DEL SETTORE

1.1. campo di indagine

L'indagine ha preso in esame le unità locali del *commercio alimentare* classificate dall'ISTAT (ATECO '02) sotto le voci:

- G.51.3 COMMERCIO ALL'INGROSSO DI PRODOTTI ALIMENTARI, BEVANDE E TABACCO
- G.51.31 commercio all'ingrosso di frutta e ortaggi
- G.51.32 commercio all'ingrosso di carne e di prodotti di salumeria
- G.51.33 commercio all'ingrosso di prodotti lattiero-caseari, uova, oli e grassi commestibili
- G.51.34 commercio all'ingrosso di bevande alcoliche e altre bevande
- G.51.36 commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato e dolciumi
- G.51.37 commercio all'ingrosso di caffè, tè, cacao e spezie
- G.51.38 commercio all'ingrosso di altri prodotti alimentari, inclusi pesci, crostacei, molluschi
- G.51.39 commercio all'ingrosso non specializzato di prodotti alimentari, bevande, tabacco

- in G.52 COMMERCIO AL DETTAGLIO
- G.52.11.1 ipermercati
- G.52.11.2 supermercati
- G.52.11.3 discount di alimentari
- G.52.11.4 minimercati e altri esercizi non specializzati di alimentari vari
- G.52.11.5 commercio al dettaglio di prodotti surgelati
- G.52.21.0 commercio al dettaglio di frutta e verdura
- G.52.22.0 commercio al dettaglio di carni e prodotti a base di carne
- G.52.23.0 commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi
- G.52.24.1 commercio al dettaglio di pane
- G.52.24.2 commercio al dettaglio di pasticceria, dolciumi, confetteria
- G.52.25.0 commercio al dettaglio di bevande (vini, birra ed altre bevande)
- G.52.27.1 commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari
- G.52.27.2 drogherie, salumerie, pizzicherie e simili
- G.52.27.4 commercio al dettaglio specializzato di altri prodotti alimentari

La rilevazione ha riguardato la regione Piemonte.

Il censimento dell'industria e dei servizi del 2001 registrava la presenza di 14.461 unità produttive locali, con poco meno di 52.000 addetti.

	UNITA' LOCALI												
	classi dimensionali (addetti)												
	tutte	1	2	3-5	6-9	10-15	16-19	20-49	50-99	100-199	200-249	250-499	500 e +
ALESSANDRIA	1.739	891	450	244	67	40	13	19	7	6	1	1	0
ASTI	960	409	299	161	47	30	4	9	1	0	0	0	0
BIELLA	615	303	165	98	23	11	5	3	4	3	0	0	0
CUNEO	2.410	1.039	750	382	109	54	17	50	7	1	0	1	0
NOVARA	1.076	464	304	160	72	29	15	19	6	7	0	0	0
TORINO	6.429	3.023	1.713	1.031	343	148	50	82	19	11	2	6	1
VERCELLI	662	314	190	89	29	13	5	17	3	1	0	1	0
VERBANO CUSIO OSSOLA	570	262	150	100	23	13	2	14	4	2	0	0	0
PIEMONTE	14.461	6.705	4.021	2.265	713	338	111	213	51	31	3	9	1

	ADDETTI												
	classi dimensionali (addetti)												
	tutte	1	2	3-5	6-9	10-15	16-19	20-49	50-99	100-199	200-249	250-499	500 e +
ALESSANDRIA	6.006	891	900	882	477	494	227	525	402	711	202	295	0
ASTI	2.698	409	598	570	341	368	69	288	55	0	0	0	0
BIELLA	2.202	303	330	359	167	134	90	69	308	442	0	0	0
CUNEO	7.838	1.039	1.500	1.343	781	634	291	1.462	428	105	0	255	0
NOVARA	4.704	464	608	581	534	354	260	592	388	923	0	0	0
TORINO	23.563	3.023	3.426	3.681	2.478	1.741	861	2.378	1.142	1.693	468	2.117	555
VERCELLI	2.717	314	380	316	214	160	87	593	225	118	0	310	0
VERBANO CUSIO OSSOLA	2.098	262	300	345	158	147	35	400	221	230	0	0	0
PIEMONTE	51.826	6.705	8.042	8.077	5.150	4.032	1.920	6.307	3.169	4.222	670	2.977	555

Fonte: ISTAT - Censimento dell'industria e dei servizi '01

1.2. fasi caratteristiche del ciclo di distribuzione

In relazione all'obiettivo di fornire al sistema formativo le informazioni essenziali circa le fasi caratteristiche del ciclo di distribuzione e al fine di definire una griglia di rilevazione del grado di specializzazione/integrazione delle unità locali, gli esperti designati dalle parti sociali hanno individuato il seguente schema descrittivo.

produzione>>>

- > intermediazione
- > mercati
- > dettaglio
 - tradizionale
 - gdo
- > altri canali *

>>>consumo

* es. vendita a domicilio incluso e-commerce

(vendita al dettaglio)

GESTIONE

- > amministrazione / finanza / controllo di gestione
- > gestione personale
- > marketing / strategie commerciali (fidelizz., promoz., pubblicità)
- > qualità (HACCP)
- > igiene / sicurezza lavoratori

APPROVVIGIONAMENTI LOGISTICA

- > scelta assortimenti, ordini/acquisti
- > accettazione / controllo / stoccaggio
- > rifornimento reparti
- > sistema informativo

ALLESTIMENTO PUNTO VENDITA

- >>> *visual selling (self service)*
- >>> *vendita assistita*
 - > esposizione / valorizzazione, layout percorsi
 - > impianti e loro manutenzione
 - > gestione rifiuti / pulizia
 - > custodia / sicurezza

EROGAZIONE SERVIZIO

- > trattamento e preparazione prodotti
- > vendita
- > reclami
- > cassa
- > post-vendita (servizi a domicilio)

1.3. anagrafe delle figure di riferimento¹

Gli esperti designati dalle parti sociali hanno individuato per il settore *commercio alimentare* 14 *figure di riferimento*, in termini di aggregati professionali in grado di assicurarne il funzionamento e lo sviluppo.

amministrativa	1 <i>tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione</i>
	2 <i>operatori contabilità</i>
	3 <i>tecnici gestione / sviluppo personale</i>
	4 <i>tecnici sistemi informativi</i>
	5 <i>operatori di segreteria</i>
sviluppo e qualità	6 <i>tecnici sistema qualità</i>
	7 <i>tecnici ambiente sicurezza</i>
	8 <i>tecnici marketing</i>
approvvigionamenti logistica	9 <i>tecnici approvvigionamenti/logistica</i>
	10 <i>magazzinieri</i>
	11 <i>agenti vendita</i>
erogazione servizio	12 <i>tecnici di conduzione reparto/punto vendita</i>
	13 <i>banconieri alimentari</i>
	14 <i>commessi (addetti alla vendita non specializzati)</i>

Le figure dell'area *amministrativa* hanno un elevato grado di trasversalità (sono cioè mutuabili con altri settori), le altre sono più strettamente legate alla specificità del settore, in particolare, le figure dell'area *approvvigionamenti/logistica* e dell'*erogazione servizio*.

¹ Per ridurre le ambiguità di interpretazione, è stata prodotta per ogni figura una descrizione sintetica. Le descrizioni forniscono i caratteri distintivi della figura nel sistema professionale (v. seguito § 3).

2. LE INDAGINI A CAMPIONE

2.1. modalità di gestione delle indagini e campione

Le rilevazioni, coordinate dalla Regione Piemonte, si sono svolte nel primo semestre del 2008. Sono state raccolte 228 interviste così distribuite.

	unità locali						addetti					
	classi dimensionali (addetti)						classi dimensionali (addetti)					
	tutte	1-2	3-9	10-19	20-99	100 e +	tutte	1-2	3-9	10-19	20-99	100 e +
ALESSANDRIA	36	6	15	5	8	2	890	12	67	74	353	384
ASTI	10	3	4	2	1	0	103	6	21	32	44	0
BIELLA	8	2	3	0	2	1	267	3	11	0	57	196
CUNEO	8	3	2	0	2	1	242	6	11	0	66	159
NOVARA	29	11	7	1	8	2	779	17	30	19	332	381
TORINO	112	7	52	29	19	5	2.553	9	322	384	800	1.038
VERCELLI	18	6	4	2	5	1	400	9	29	30	168	164
VERBANO CUSIO OSSOLA	7	0	0	0	5	2	506	0	0	0	191	315
PIEMONTE	228	38	87	39	50	14	5.740	62	491	539	2.011	2.637

In termini di unità locali il campione di imprese intervistate rappresentava l'1,6% dell'universo di riferimento (ISTAT Censimento dell'Industria e dei Servizi 2001); in termini di addetti si attestava al 11,1%.

Alla data dell'indagine (primo semestre 2008) la consistenza reale e la struttura dell'universo di riferimento era sicuramente diversa. Le stime effettuate sulla base dei dati forniti da CERIS-CNR portano ad attribuire un grado di affidabilità:

- consistente per il campione complessivo dei dati raccolti e per le classi dimensionali di piccole e medie dimensioni (fino a 99 addetti);
- discreto per la classe maggiore (100 addetti e oltre).

2.2. struttura del personale impiegato

	tutte	1-2 addetti	3-9 addetti	10-19 addetti	20-99 addetti	100 addetti e oltre
unità di personale impiegato	6.051	61	478	546	2.140	2.826
titolari/soci/coadiuvanti che operano in azienda	3,5	85,2	23,0	6,8	0,7	0,0
dipendenti a tempo indeterminato	74,3	13,1	57,7	74,5	76,3	76,8
di cui part-time	50,1	0,0	15,6	21,6	53,0	57,9
dipendenti a tempo determinato/stagionali	11,9	1,6	7,5	6,2	13,4	12,8
di cui part-time	74,5	100,0	41,7	50,0	70,0	83,5
apprendisti	4,8	0,0	11,1	11,2	3,6	3,6
contratti di inserimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
lavoratori interinali	5,2	0,0	0,6	1,3	6,0	6,2
di cui part-time	96,5	0,0	100,0	85,7	96,9	96,6
collaborazioni a progetto	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
tirocini/stage (*)	0,3	1,6	0,4	0,2	0,1	0,4

(*) calcolata sul totale del "personale impiegato"

La struttura del personale risultava fortemente influenzata dalla dimensione delle unità locali:

- aziende di minori dimensioni (1-2 addetti) a conduzione familiare (oltre l'85% del personale) con una quota di addetti, inferiore al 15%, prevalentemente a tempo indeterminato;
- aziende di dimensioni piccole e medie (3-19 addetti), nelle quali si registrava una presenza abbastanza contenuta di contratti a tempo determinato (attorno al 7%);
- aziende di maggiori dimensioni (20 addetti e oltre), con un ricorso significativo al tempo determinato (13%) e al lavoro interinale (6%)

Il "part-time" si attestava complessivamente attorno al 52%. I contratti di apprendistato risultavano molto più diffusi rispetto alla media dei 18 settori indagati (4,8% contro 1,6%), in particolare nelle unità locali di dimensioni medie e piccole (3-19 addetti).

2.3. incidenza sugli organici

	tutte	1-2	3-9	10-19	20-99	100 e +
commessi (addetti alla vendita non specializzati)	62,8	33,2	28,8	48,6	66,8	69,7
banconieri alimentari	13,7	15,7	18,5	15,5	12,8	13,0
tecnici di conduzione reparto / punto vendita	9,8	8,3	10,8	10,4	10,3	9,2
magazzinieri	4,6	7,9	9,9	6,2	1,4	5,7
operatori di segreteria	2,0	4,7	4,5	5,1	2,3	0,5
operatori di contabilità	1,3	2,6	2,5	2,1	2,0	0,4
tecnici approvvigionamenti / logistica	1,2	8,0	4,0	3,0	0,5	0,8
tecnici sistema qualità	1,1	5,7	4,8	3,1	0,7	0,1
tecnici gestione / sviluppo personale	0,9	1,6	3,9	1,6	1,1	0,1
agenti vendita	0,7	3,9	5,5	1,8	0,0	0,2
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	0,6	2,2	1,3	0,8	1,2	0,0
tecnici ambiente / sicurezza	0,5	3,9	2,9	0,9	0,2	0,2
tecnici marketing	0,4	2,0	1,0	0,6	0,5	0,0
tecnici sistema informativo aziendale	0,3	0,5	1,5	0,3	0,3	0,1

2.4. outsourcing

	tutte	1-2	3-9	10-19	20-99	100 e +
tecnici sistema informativo aziendale	68,9	23,1	57,1	84,6	94,0	85,7
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	56,5	75,0	80,5	74,4	10,0	0,0
tecnici approvvigionamenti / logistica	49,3	0,0	28,6	61,5	86,0	92,3
operatori di contabilità	41,0	60,7	57,0	51,3	8,0	0,0
tecnici ambiente / sicurezza	37,2	32,1	47,4	64,1	14,0	0,0
tecnici gestione / sviluppo personale	29,6	30,8	37,7	53,8	6,0	0,0
tecnici marketing	29,2	20,0	41,9	48,7	8,0	0,0
tecnici sistema qualità	23,7	21,4	38,2	25,6	8,0	0,0
operatori di segreteria	13,7	11,5	28,0	5,1	4,0	0,0
agenti vendita	5,1	4,0	9,7	0,0	4,1	0,0
tecnici di conduzione reparto / punto vendita	3,4	0,0	6,6	5,3	0,0	0,0
magazzinieri	1,0	4,0	1,3	0,0	0,0	0,0
banconieri alimentari	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
commessi (addetti alla vendita non specializzati)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
media commercio alimentare	25,5	20,3	30,7	34,1	17,3	12,4
media 18 settori RIF 2008	18,5					

Nel complesso delle aziende intervistate le tre figure dell'area erogazione servizio (*commessi, banconieri, conduttori reparto/punto vendita*) facevano registrare un peso superiore all'86% degli organici. L'incidenza sugli organici delle altre figure, fatta eccezione per il *magazziniere* (tra il 4 e il 5%), risultava abbastanza marginale.

L'analisi per classi d'ampiezza, evidenziava il peso relativamente più elevato delle attività indirette nelle aziende di minori dimensioni (che generalmente si assommano nella figura dello stesso titolare).

Se si considera l'insieme delle 14 figure la % di unità locali che dichiaravano di ricorrere a risorse esterne si attestava tra il 25 e il 26%, su un livello sensibilmente al di sopra del dato di media intersettoriale (tra il 18 e il 19%); le figure più esternalizzate risultavano essere quelle di *amministrazione* (tecnici di *sistema informativo* in particolare), i *tecnici approvvigionamenti/logistica* e i *tecnici ambiente/sicurezza*.

L'analisi dimensionale evidenzia un più elevato ricorso all'outsourcing da parte delle aziende medie e piccole (3-19 addetti).

2.5. trend dei fabbisogni (saldo previsioni di crescita-calo)²

	tutte	1-2 addetti	3-9 addetti	10-19 addetti	20-99 addetti	100 e oltre
banconieri alimentari	53,4	22,2	30,0	64,9	89,6	92,9
commessi (addetti alla vendita non specializzati)	48,6	23,5	17,5	69,4	90,0	85,7
tecnici di conduzione reparto / punto vendita	40,1	12,5	14,7	26,3	87,5	85,7
tecnici sistema qualità	18,4	26,1	34,8	12,5	2,0	0,0
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	17,0	20,0	34,5	10,3	4,1	0,0
tecnici ambiente / sicurezza	16,5	17,4	32,9	9,1	2,1	0,0
agenti vendita	10,7	0,0	20,7	0,0		
tecnici marketing	8,0	23,5	18,2	0,0	0,0	0,0
tecnici approvvigionamenti / logistica	6,9	8,3	14,5	0,0	4,3	0,0
tecnici sistema informativo aziendale	6,4	28,6	7,8	3,3	2,1	0,0
operatori di contabilità	4,8	15,8	4,3	2,8	4,1	0,0
tecnici gestione / sviluppo personale	3,4	13,3	6,0	0,0	0,0	0,0
magazzinieri	-1,6	8,3	6,5	11,1	25,0	-85,7
operatori di segreteria	-4,3	10,0	3,1	9,7	-15,4	-84,6
media commercio alimentare	18,6	16,7	17,7	18,0	24,9	7,9
media 18 settori RIF 2008	15,9					

Con riferimento al complesso delle 228 aziende intervistate, i trend più favorevoli si registravano per le tre figure dell'area erogazione servizio, seguite dai tecnici sistema qualità, dai tecnici amministrazione/finanza/controllo di gestione e dai tecnici ambiente/sicurezza.

Sull'insieme delle 14 figure il saldo tra previsioni di crescita e di calo si attestava al 18,6%, evidenziando rispetto alla media dei settori considerati nell'indagine RIF 2008, un clima di aspettative un po' più favorevole.

I segnali più positivi si registravano presso le aziende medio-grandi (20-99 addetti); nelle aziende di maggiori dimensioni (100 addetti e oltre) si registrava un clima di aspettative decisamente favorevole per le tre figure di erogazione del servizio, nettamente sfavorevole per le altre figure.

² Un indicatore di interesse per valutare i trend dei fabbisogni professionali è il confronto tra i saldi <previsioni di crescita (unità produttive locali che per quella figura prevedevano un incremento del fabbisogno) e le previsioni di calo (unità produttive locali che prevedevano un decremento)>.

2.6. difficoltà di reperimento

"notevoli difficoltà"	tutte	1-2 addetti	3-9 addetti	10-19 addetti	20-99 addetti	100 e oltre
tecnici marketing	62,9	8,3	30,2	79,3	89,1	92,3
tecnici approvvigionamenti / logistica	40,8	9,1	13,2	20,6	85,1	100,0
agenti vendita	36,7	9,1	51,9	42,9		
tecnici di conduzione reparto / punto vendita	36,5	9,1	9,0	23,7	83,3	85,7
banconieri alimentari	17,2	12,0	32,5	16,2	0,0	0,0
magazzinieri	7,4	9,1	8,3	11,1	0,0	0,0
tecnici gestione / sviluppo personale	5,2	7,1	10,9	3,1	0,0	0,0
tecnici sistema qualità	4,9	4,8	10,6	3,1	0,0	0,0
commessi (addetti alla vendita non specializzati)	4,7	12,5	5,0	5,6	0,0	0,0
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	4,4	0,0	9,8	3,4	2,1	0,0
tecnici ambiente / sicurezza	3,8	4,5	7,5	0,0	2,1	0,0
operatori di segreteria	3,2	0,0	4,7	3,2	0,0	
tecnici sistema informativo aziendale	2,0	0,0	6,1	0,0	0,0	0,0
operatori di contabilità	1,6	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0
media commercio alimentare	15,2	6,7	12,9	13,3	22,5	22,2
media 18 settori RIF 2008	12,6					

Su questi dati incideva in misura piuttosto consistente la variabile dimensionale. Mediamente le maggiori difficoltà di reperimento si registravano nelle aziende di maggiori dimensioni (22% delle risposte segnalavano notevoli difficoltà contro 6,7% dei piccoli esercizi), ma con delle importanti eccezioni, in particolare i *banconieri* e i *commessi*.

Su un totale di 2.243 risposte, il 61,1% segnalava difficoltà (il 45,8% qualche, il 15,2% notevoli). Nel panorama dei settori indagati le tensioni registrate nel settore *commercio alimentare* si collocavano ad un livello nettamente al di sopra della media.

Le figure con le maggiori difficoltà di reperimento risultavano i *tecnici marketing*, gli *agenti vendita*, i *tecnici approvvigionamenti/logistica* i *tecnici di conduzione reparto/punto vendita* e i *banconieri*.

3. QUADRO D'INSIEME

Per una stima del grado di interesse delle aziende intervistate verso le singole figure, è stato ricomposto il quadro di insieme delle distribuzioni per dimensione aziendale delle variabili: peso, outsourcing, trend dei fabbisogni, difficoltà di reperimento

La combinazione di questi dati consente di formulare le seguenti valutazioni.

tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione

curano il sistema di contabilità, gli adempimenti amministrativo/fiscali e la redazione dei bilanci; effettuano analisi economico/finanziarie e curano i rapporti con il sistema creditizio; elaborano i budget, analizzano gli scostamenti e suggeriscono le azioni correttive

Peso marginale; outsourcing molto elevato; trend dei fabbisogni leggermente al di sotto della media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse debole/incerto.

operatori di contabilità

curano l'implementazione del sistema di contabilità (generale e industriale) e predispongono la documentazione di supporto amministrativa e fiscale

Peso molto contenuto; outsourcing molto elevato; trend dei fabbisogni sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse debole.

tecnici gestione / sviluppo personale

curano le politiche del personale (selezione, inquadramento, sviluppo, organizzazione del lavoro), gli adempimenti contrattuali/amministrativi, le relazioni industriali

Peso marginale; outsourcing sopra la media; trend dei fabbisogni sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse debole.

tecnici sistema informativo aziendale

studiano le esigenze informative dell'azienda, valutano le offerte dei fornitori (HW e SW), sviluppano e adattano le applicazioni informatiche; curano la manutenzione del sistema e l'assistenza/addestramento degli operatori

Peso marginale; outsourcing molto elevato; trend dei fabbisogni sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse debole.

operatori di segreteria

curano il disbrigo delle pratiche di ufficio (archivio, protocollo, corrispondenza, agenda) e i contatti con altri enti interni ed esterni (telefono, e-mail)

Peso molto contenuto; outsourcing sotto la media; trend dei fabbisogni nettamente al di sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse marginale.

tecnici sistema qualità

curano le politiche di qualità, le procedure (inclusi gli aspetti inerenti alla HACCP), la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'unità locale e verso i fornitori), l'elaborazione e l'aggiornamento dei manuali di qualità, i collegamenti con gli enti di certificazione

Peso marginale; outsourcing nella media; trend dei fabbisogni nella media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse debole/incerto.

tecnici ambiente / sicurezza

curano le procedure relative alla sicurezza/igiene del lavoro e all'ambiente, i rapporti con le strutture istituzionali e di certificazione; valutano le situazioni di potenziale insorgenza di eventi dannosi, individuano le soluzioni più opportune e le priori, promuovono interventi di motivazione, formazione, addestramento del personale

Peso marginale; outsourcing elevato; trend dei fabbisogni leggermente al di sotto della media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse debole/incerto.

tecnici marketing

curano il monitoraggio e l'analisi degli andamenti del mercato e delle vendite; definiscono le strategie (posizionamento) e le azioni commerciali dell'azienda (fidelizzazione, promozione, pubblicità)

Peso marginale; outsourcing nella media; trend dei fabbisogni sotto la media; difficoltà di reperimento nettamente al di sopra della media

Figura rara, con tensioni elevate nelle imprese di maggiori dimensioni.

tecnici approvvigionamenti / logistica

curano la scelta degli assortimenti, la programmazione degli ordini, le politiche degli acquisti/approvvigionamenti (selezione e valutazione fornitori), la definizione dei contratti; definiscono e coordinano l'organizzazione logistica del punto vendita (accettazione/controllo, immagazzinamento, rifornimento reparti, implementazione sistema informativo)

Peso molto limitato; outsourcing molto elevato; trend dei fabbisogni sotto la media; difficoltà di reperimento nettamente al di sopra della media.

Figura rara, con tensioni elevate nelle imprese di maggiori dimensioni.

magazzinieri

curano l'accettazione, il controllo, l'immagazzinamento/stoccaggio dei prodotti e il rifornimento dei reparti; aggiornano in tempo reale i dati (giacenze, consistenza scorte)

Peso sotto la media; outsourcing marginale; trend dei fabbisogni nettamente al di sotto la media; difficoltà sotto la media.

Interesse marginale.

agenti vendita

curano la definizione/aggiornamento dei piani di consegna in relazione alle esigenze dei clienti e alla disponibilità dei prodotti; assistono i clienti nella fase di definizione degli ordini e/o di conclusione dei contratti; curano la consegna delle merci e l'eventuale deposito; forniscono alle aziende mandanti informazioni sulla situazione dei mercati e propongono soluzioni/azioni per la promozione delle vendite

Peso marginale; outsourcing molto contenuto; trend dei fabbisogni leggermente al di sotto la media; difficoltà nettamente sopra la media.

Figura rara, con segnali di tensione specie per le imprese sino a 20 addetti.

tecnici di conduzione reparto / punto vendita

curano/sovrintendono l'allestimento (esposizione, scaffali, banco, percorsi), il funzionamento e la manutenzione degli impianti/attrezzature, le pulizie/gestione rifiuti, la custodia/sicurezza; coordinano le attività degli addetti; curano la gestione dei reclami, valutano gli andamenti delle vendite e propongono interventi migliorativi

Peso sopra la media; outsourcing marginale; trend dei fabbisogni e difficoltà di reperimento nettamente al di sopra della media.

Interesse elevato.

banconieri alimentari

curano la lavorazione/preparazione e la conservazione dei prodotti, l'allestimento del banco (esposizione e strumenti), la vendita (assistenza al cliente, taglio, confezionamento, peso, prezzatura)

Peso molto consistente; outsourcing inesistente; trend dei fabbisogni nettamente sopra la media, difficoltà di reperimento leggermente al di sopra.

Interesse consistente, in particolare nelle aziende fino a 10 addetti (più instabile nelle aziende di maggiori dimensioni).

commessi (addetti alla vendita non specializzati)

eseguono le operazioni di rifornimento/conservazione, vendita, cassa/assistenza clienti; effettuano le ordinarie manutenzioni

Peso preponderante; outsourcing inesistente; trend dei fabbisogni nettamente al di sopra della media; tensioni sotto la media.

Interesse piuttosto instabile.

4. LIVELLI DI ISTRUZIONE IDEALI

	<i>totale risposte</i>	<i>obbligo scolastico</i>	<i>qualifica prof.le</i>	<i>diploma</i>	<i>post-diploma</i>	<i>laurea 1 ° livello</i>	<i>master 1 ° livello</i>	<i>laurea 2 ° livello</i>	<i>master 2 ° livello</i>
18 settori indagine RIF	40.832	10,2	21,0	37,2	13,1	10,2	0,9	6,7	0,7
commercio alimentare	2.266	7,5	23,1	34,6	9,2	11,3	0,6	13,6	0,1
<i>1-2 addetti</i>	266	12,0	32,3	36,5	8,3	6,8	1,9	1,9	0,4
<i>3-9 addetti</i>	850	10,6	27,3	42,4	9,9	8,0	0,6	1,2	0,1
<i>10-19 addetti</i>	422	5,5	16,1	45,0	8,8	16,6	0,9	7,1	0,0
<i>20-99 addetti</i>	550	2,0	18,2	20,5	9,5	12,9	0,0	36,9	0,0
<i>100 addetti e oltre</i>	178	7,9	21,3	12,9	7,9	16,3	0,0	33,7	0,0

La tabella riporta la distribuzione delle 2.266 risposte raccolte sulle 14 figure.

Si può notare la quota molto contenuta delle indicazioni relative all'*obbligo scolastico*³, al di sotto del dato di media intersettoriale e l'importanza attribuita alla fascia di istruzione compresa tra la *qualifica professionale* e il *diploma* (circa i 2/3 delle risposte).

³ A titolo di esempio, le 211 risposte relative al livello di istruzione ideale del *commesso (addetto vendita non specializzato)* risultavano così distribuite: *obbligo scolastico* 19-20%; *qualifica professionale* 65-66%; *diploma* 14%; *post diploma* 1%.

