



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Direttive inerenti al regolamento

per

l'esame di professione di

specialista nel commercio al dettaglio

con attestato professionale federale

(sistema modulare, con esame finale)

14 giugno 2022

25 ottobre 2023



Indice

1	Introduzione	3
1.1	Scopo delle direttive	3
1.2	Profilo professionale (pt. 1.2 reg. d'esame)	3
1.3	Organizzazione (pt. 2.1 reg. d'esame)	3
2	Procedura amministrativa	4
3	Esami di fine modulo	6
3.1	Organizzazione, accesso e svolgimento degli esami di fine modulo	7
3.2	Ripetizione degli esami di fine modulo	7
3.3	Durata di validità	7
3.4	Ricorso alla commissione GQ in caso di mancato superamento degli esami di fine modulo	8
4	Esame finale	8
4.1	Forma dell'esame	8
4.1.1	Parte d'esame 1 Lavoro pratico	9
4.1.2	Parte d'esame 2 Colloquio professionale relativo al lavoro pratico	10
4.1.3	Parte d'esame 3 Compito di pianificazione con presentazione	11
4.1.4	Parte d'esame 4 Gioco di ruolo	12
4.1.5	Parte d'esame 5 Critical incidents	13
4.2	Panoramica delle parti d'esame e note	14
4.3	Attribuzione delle note (pt. 6 reg. d'esame)	14
4.4	Condizioni per il superamento dell'esame (pt. 6.41 reg. d'esame)	14
4.5	Procedura in caso di mancato superamento dell'esame (pt. 7.3 reg. d'esame)	14
5	Emanazione	15
6	Allegato 1 Profilo di qualificazione	16
6.1	Panoramica delle competenze operative professionali dello specialista nel commercio al dettaglio con attestato professionale federale	16
6.2	Livello dei requisiti richiesti	17
6.2.1	Campo di competenze operative A Attuazione dei principi aziendali e dei compiti gestionali di carattere generale	17
6.2.2	Campo di competenze operative B Attuazione della gestione e dello sviluppo dei collaboratori	21
6.2.3	Campo di competenze operative C Assunzione di compiti nella finanza e in contabilità	27
6.2.4	Campo di competenze operative D Sostegno di processi, approvvigionamento di merce e logistica	29
6.2.5	Campo di competenze operative E Coprogettazione di smercio e marketing	31
7	Allegato 2 Identificazione dei moduli	37
7.1	Modulo 1 – CCO A Attuazione dei principi aziendali e dei compiti gestionali di carattere generale	37
7.2	Modulo 2 – CCO B Attuazione della gestione e dello sviluppo dei collaboratori	38
7.3	Modulo 3 – CCO C Assunzione di compiti nella finanza e in contabilità	39
7.4	Modulo 4 – CCO D Sostegno di processi, approvvigionamento di merce e logistica	40
7.5	Modulo 5 – CCO E Co-progettazione dello smercio e del marketing	41
8	Allegato 3 Glossario	42



1 Introduzione

Il superamento dell'esame di professione consente di conseguire l'attestato professionale federale di specialista nel commercio al dettaglio. All'esame di professione si esaminano le competenze menzionate nei campi operativi e acquisite nella pratica professionale. Le competenze sono state determinate nel corso di una procedura con specialisti e riassunte in un profilo delle competenze. L'accento è stato messo sulle situazioni di lavoro quotidiane che uno specialista del commercio al dettaglio deve affrontare e risolvere nell'esercizio della propria professione.

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive offrono ai candidati una panoramica dell'esame di professione federale. Si basano sul regolamento per l'esame di professione di specialista nel commercio al dettaglio del 14 giugno 2022 (in seguito reg. d'esame).

Le direttive comprendono:

- tutte le principali informazioni per la preparazione e lo svolgimento dell'esame di professione
- le informazioni relative ai moduli
- una descrizione dettagliata dei contenuti dell'esame di professione
- un riepilogo delle situazioni di lavoro e dei criteri di prestazione nonché l'identificazione dei moduli.

1.2 Profilo professionale (pt. 1.2 reg. d'esame)

1.3 Organizzazione (pt. 2.1 reg. d'esame)

Per lo svolgimento dell'esame di professione, la commissione GQ istituisce una direzione degli esami che è responsabile dell'attuazione organizzativa, offre assistenza ai periti e risponde alle questioni organizzative sollevate dai candidati. Inoltre essa informa la commissione GQ sullo svolgimento dell'esame di professione nel corso di una riunione per l'attribuzione delle note e formula le richieste di rilascio dell'attestato professionale federale.

I periti d'esame sono responsabili dello svolgimento e della valutazione degli esami scritti e orali (pt. 4.4 reg. d'esame). Quattro settimane prima dell'inizio dell'esame di professione i candidati ricevono un elenco dei periti degli esami orali (pt. 4.13 reg. d'esame). In caso di conflitto d'interesse con uno o più periti (ex collaboratori, superiori o simili), i candidati possono inoltrare alla commissione GQ una richiesta di riconsulazione entro 18 giorni dall'inizio dell'esame (pt. 4.14 reg. d'esame).

La commissione GQ istituisce una segreteria degli esami per il disbrigo di compiti amministrativi (pt. 2.22 reg. d'esame). Essa è responsabile, tra l'altro, della pubblicazione dell'esame finale, gestisce la corrispondenza con i candidati e organizza la stesura e la spedizione dei certificati delle note e degli attestati professionali. Scadenze e formulari sono ottenibili presso la segreteria degli esami che è pure a disposizione per rispondere alle domande dei candidati.

Indirizzo della segreteria degli esami:



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Commissione per la garanzia della qualità Specialista nel commercio al dettaglio, Hotelgasse 1, casella postale, 3001 Berna,
n. tel. 031 328 40 67, n. fax 031 328 40 55, info@qsk.ch, www.bds-fcs.ch

2 Procedura amministrativa

Per iscriversi correttamente all'esame di professione i candidati devono prestare attenzione alle seguenti fasi:

Fase 1 Pubblicazione dell'esame di professione (pt. 3.1 reg. d'esame)

L'esame di professione viene pubblicato nelle tre lingue ufficiali sul sito www.bds-fcs.ch almeno sei mesi prima del suo inizio. La pubblicazione fornisce informazioni su:

- date d'esame
- tassa d'esame
- ufficio d'iscrizione
- termine d'iscrizione
- modalità di svolgimento dell'esame

Fase 2 Verifica delle condizioni di ammissione (pt. 3.3 reg. d'esame)

Con riferimento all'iscrizione all'esame, i candidati devono prestare attenzione alle condizioni di ammissione conformemente al pt. 3.3 del regolamento d'esame.

All'esame finale è ammesso chi:

- a) è in possesso dell'attestato federale di capacità di impiegata / impiegato del commercio al dettaglio o di impiegata / impiegato di vendita al minuto oppure dispone di una qualifica equivalente nel commercio al dettaglio e può attestare almeno tre anni di pratica professionale nel commercio al dettaglio dopo aver superato la procedura di qualificazione;

oppure

- b) è in possesso di un attestato federale di capacità o dispone di una qualifica almeno equivalente e può attestare almeno quattro anni di pratica professionale nel commercio al dettaglio dopo il suo conseguimento;

oppure

- c) è in possesso del certificato federale di formazione pratica di assistente del commercio al dettaglio e può attestare almeno cinque anni di pratica professionale nel commercio al dettaglio dopo aver svolto la formazione di base;

oppure

- d) può attestare almeno dieci anni di esperienza professionale nel commercio al dettaglio;

e

- e) ha svolto almeno un anno nel commercio al dettaglio in una funzione direttiva;



e

f) dispone dei necessari certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equivalenza.

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al pt. 3.41 reg. d'esame e della consegna puntuale del lavoro pratico completo.

Per pratica professionale qualificata nel commercio al dettaglio si intende un'attività in una funzione commerciale oppure in un'azienda del commercio al dettaglio. Per l'attività in una funzione direttiva è assolutamente necessario che il candidato abbia esercitato o eserciti una funzione direttiva diretta (es. gestione di una filiale, direzione di un reparto / un settore). La pratica professionale richiesta deve essere assolta entro la consegna del lavoro pratico. La pratica professionale svolta con un carico di lavoro annuale inferiore all'80% viene computata pro rata.

Per l'ammissione all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo:

- Modulo 1: Attuazione dei principi aziendali e dei compiti gestionali di carattere generale
- Modulo 2: Attuazione della gestione e dello sviluppo dei collaboratori
- Modulo 3: Assunzione di compiti nella finanza e in contabilità
- Modulo 4: Sostegno di processi, approvvigionamento di merce e logistica
- Modulo 5: Coprogettazione dello smercio e del marketing

Nei casi di dubbio, gli interessati possono inoltrare in ogni momento la documentazione d'iscrizione completa alla segreteria degli esami per un accertamento preliminare concernente l'ammissione. La commissione GQ lo svolge a pagamento e notifica per iscritto la decisione che deve essere allegata a una futura iscrizione all'esame.

In particolare la commissione GQ decide il riconoscimento e il computo di altri titoli e prestazioni, a questo scopo emette delle dichiarazioni di equivalenza a pagamento. Su richiesta dei candidati, è compresa anche la dichiarazione di equivalenza di altri titoli e prestazioni concernenti i controlli delle competenze.

Presso la segreteria degli esami sono ottenibili informazioni e documentazione relative alla procedura di equivalenza.

Le spese per il riconoscimento di altri titoli e prestazioni sono fatturate ai richiedenti in funzione del tempo richiesto.

Fase 3 Iscrizione all'esame di professione (pt. 3.2 reg. d'esame)

Per iscriversi, i candidati utilizzano il formulario disponibile sul sito www.bds-fcs.ch. All'iscrizione devono essere allegati:

- un riepilogo del percorso formativo assolto e della pratica professionale svolta;
- le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- le copie dei certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equivalenza;
- l'indicazione della lingua d'esame;
- la copia di un documento d'identità con fotografia;
- l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS);



- per persone con handicap, se necessario, una richiesta di compensazione degli svantaggi legati all'handicap con certificato medico attuale (cfr. Glossario).

Fase 4 Decisione in merito all'ammissione (pt. 3.33 reg. d'esame)

La decisione in merito all'ammissione è comunicata ai candidati per iscritto almeno quattro mesi prima dell'inizio dell'esame di professione. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici. La SEFRI mette a disposizione sulla propria homepage un foglio informativo concernente la procedura di ricorso contro la mancata ammissione:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-atte-stati.html> (recuperato il 14.06.2022)

Fase 5 Pagamento della tassa d'esame (pt. 3.4 reg. d'esame)

Con la decisione in merito all'ammissione i candidati ricevono la richiesta di versare la tassa d'esame con l'indicazione del termine di pagamento. Per i ripetenti e in caso di interruzione dell'esame sono stabilite e pubblicate tasse speciali.

Fase 6 Convocazione (pt. 4.1 reg. d'esame)

I candidati sono convocati almeno quattro settimane prima dell'inizio dell'esame finale.

La convocazione contiene:

- il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale e degli ausili che il candidato è autorizzato a usare e a portare con sé;
- l'elenco dei periti.

Fase 7 (se necessario) Inoltro di una richiesta di ricusazione (pt. 4.14 reg. d'esame)

Se vi è un conflitto d'interesse con uno o più periti (ex collaboratori / superiori o simili), i candidati possono inoltrare una richiesta di ricusazione alla commissione GQ almeno 18 giorni prima dell'inizio dell'esame. La richiesta di ricusazione deve essere motivata in modo esaustivo e plausibile.

3 Esami di fine modulo

La struttura di base dell'esame di professione corrisponde al modello "sistema modulare con esame finale". Per poter accedere all'esame finale, i candidati devono presentare cinque certificati di fine modulo.



Nell'allegato 2 Identificazione dei moduli si trovano informazioni dettagliate sui moduli e sugli esami di fine modulo.

3.1 Organizzazione, accesso e svolgimento degli esami di fine modulo

I punti ...

- pubblicazione
- svolgimento
- organizzazione

... degli esami di fine modulo sono disciplinati dagli operatori dei moduli.

3.2 Ripetizione degli esami di fine modulo

Chi non ha superato un esame di fine modulo può ripeterlo due volte al massimo. Fra il primo e il terzo tentativo devono trascorrere almeno 12 mesi. Dopo il terzo tentativo fallito, si applica un periodo di blocco di cinque anni. È quindi possibile effettuare un nuovo tentativo. ¹

3.3 Durata di validità

Dopo averlo assolto e superato, un modulo è valido per cinque anni come ammissione all'esame finale. La data di riferimento è il termine d'iscrizione all'esame di professione.

¹ In conformità con la risoluzione del CSQ del 25 ottobre 2023



3.4 Ricorso alla commissione GQ in caso di mancato superamento degli esami di fine modulo

Contro le decisioni degli operatori dei moduli relative al mancato superamento degli esami di fine modulo può essere inoltrato ricorso presso la commissione GQ entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni con indicazione dei mezzi di prova. La decisione della commissione GQ è definitiva.

Se il ricorso viene respinto, le spese procedurali (tasse di giudizio e di cancelleria di CHF 600.--) vengono fatturate al ricorrente.

4 Esame finale

All'esame di professione vengono esaminate, in modo interdisciplinare e intermodulare, le competenze menzionate nei criteri di prestazione e acquisite nella pratica professionale.

4.1 Forma dell'esame

L'esame finale è strutturato secondo le competenze e si orienta alla pratica professionale. Esso comprende cinque parti che sono descritte in dettaglio qui di seguito.

Lavoro individuale scritto relativo all'attività professionale	Colloquio con i periti d'esame (esami individuali)
<p>Parte d'esame 1 Lavoro pratico, 8 settimane (scritto, digitale)</p> <p>Analisi e attuazione concreta di una problematica aziendale reale (CCO A - E)</p> <ul style="list-style-type: none">• Obiettivo: collegamento in rete delle competenze operative• Problematica pratica complessa come situazione iniziale: es. attuare un cambiamento, coinvolgere un fattore d'influenza esterno nell'attuazione al punto vendita POS, attuare un'attività di promozione delle vendite, attuare la gestione di un team, campo tematico scelto dal candidato• Struttura del lavoro pratico uniforme e predefinita, concerne tutti i campi di competenze operative	<p>Parte d'esame 2 Colloquio professionale relativo al lavoro pratico, 25 minuti (orale)</p> <p>Approfondimento/domande di verifica sul lavoro pratico e collegamento in rete (CCO A - E)</p> <ul style="list-style-type: none">• 25 minuti, colloquio professionale• Domande di approfondimento sul lavoro pratico• Domande di giustificazione sul lavoro pratico• Collegamento in rete con altri campi e scenari alternativi
	<p>Parte d'esame 3 Compito di pianificazione con presentazione, 40 minuti (orale)</p> <p>Pianificazione (CCO A, C, D & E)</p> <ul style="list-style-type: none">• 30 minuti, elaborazione della soluzione e preparazione della presentazione• 10 minuti, presentazione
	<p>Parte d'esame 4 Gioco dei ruoli, 30 minuti (orale)</p> <p>Gestione e sviluppo dei collaboratori (CCO B)</p> <ul style="list-style-type: none">• 15 minuti, preparazione• 15 minuti, simulazione comunicativa impegnativa: es. accompagnare un incarico di lavoro, gestire dei team, gestire colloqui concernenti il bilancio della situazione, accompagnare l'ulteriore sviluppo professionale
	<p>Parte d'esame 5 Critical incidents (CI), 30 minuti (orale)</p> <p>Comportamento in situazioni critiche per il successo (CCO A - E)</p> <ul style="list-style-type: none">• Affrontare e gestire situazioni difficili (1 critical incident per ogni CCO, utilizzare i canali di comunicazione digitali)• Circa 3 minuti per la lettura, circa 3 minuti per spiegare la procedura di ciascun critical incident



4.1.1 Parte d'esame 1 Lavoro pratico

La parte d'esame 1 comprende un esame scritto.

Parte d'esame 1 Lavoro pratico	
Compito	<p>Nel lavoro pratico i candidati elaborano una problematica complessa relativa alla loro pratica professionale. In primo piano ci sono il collegamento in rete delle competenze operative nonché le capacità di analisi e attuazione da parte dei candidati.</p> <p>I candidati analizzano la situazione iniziale e allestiscono un progetto di attuazione per illustrare come si può affrontare la problematica. Analizzano sia le conoscenze acquisite sia il processo di elaborazione.</p>
Campo di competenze operative	Campi di competenze operative A-E
Focus	Capacità di analisi, capacità di attuazione, competenza specifica o tecnica, riflessione
Metodo	Lavoro pratico
Condizioni quadro	I candidati ricevono un compito che possono collegare alla propria pratica professionale. L'estensione e la struttura del lavoro pratico sono definite nella definizione e formulazione del compito.
Durata	8 settimane (lavoro allestito in precedenza)
Ausili	Sono autorizzati tutti gli ausili menzionati nella convocazione.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti ottenuti. I punti ottenuti confluiscono nella nota della parte d'esame 1 conformemente al pt. 5.11 reg. d'esame.



4.1.2 Parte d'esame 2 Colloquio professionale relativo al lavoro pratico

La parte d'esame 2 comprende un esame orale.

Parte d'esame 2 Colloquio professionale relativo al lavoro pratico	
Compito	<p>In un colloquio professionale i candidati rispondono a domande di approfondimento relative al loro lavoro pratico. Analizzano il proprio approccio alla soluzione ed elaborano delle alternative.</p> <p>I periti leggono il lavoro pratico per prepararsi al colloquio e formulano i seguenti tipi di domande:</p> <ul style="list-style-type: none">• domande di approfondimento• domande per giustificare il modo di procedere• domande di collegamento in rete e domande relative a scenari alternativi
Campo di competenze operative	Campi di competenze operative A-E
Focus	Capacità di argomentazione e riflessione, competenza specifica o tecnica
Metodo	Colloquio professionale strutturato
Condizioni quadro	Nessuna
Durata	25 minuti
Ausili	Un esemplare cartaceo del lavoro pratico può essere portato con sé all'esame. Sono autorizzati soltanto gli ausili menzionati nella convocazione.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti ottenuti. I punti ottenuti confluiscono nella nota della parte d'esame 2 conformemente al pt. 5.11 reg. d'esame.



4.1.3 Parte d'esame 3 Compito di pianificazione con presentazione

La parte d'esame 3 comprende un esame orale.

Parte d'esame 3 Compito di pianificazione con presentazione	
Compito	I candidati dispongono di 30 minuti per elaborare una pianificazione. Si mettono nella prospettiva di uno specialista nel commercio al dettaglio e annotano per iscritto, secondo una struttura predefinita, la propria pianificazione concernente l'impiego di personale, un'esperienza dei clienti, un preventivo o l'attuazione finanziaria di un progetto. I candidati presentano le conoscenze acquisite (10 minuti).
Campo di competenze operative	Almeno uno dei campi di competenze operative A, C, D ed E
Focus	Capacità di pianificazione in una situazione complessa
Metodo	Compito di pianificazione strutturato e presentazione
Condizioni quadro	Nessuna
Durata	40 minuti (compresi 30 min. di preparazione)
Ausili	Sono autorizzati tutti gli ausili menzionati nella convocazione.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti ottenuti. I punti ottenuti confluiscono nella nota della parte d'esame 3 conformemente al pt. 5.11 reg. d'esame.



4.1.4 Parte d'esame 4 Gioco di ruolo

La parte d'esame 4 comprende un esame orale.

Parte d'esame 4 Gioco di ruolo	
Compito	I candidati ricevono una situazione iniziale del colloquio e infine gestiscono un colloquio con un collaboratore che rappresenta la continuazione della situazione che hanno ricevuto. Il colloquio con un collaboratore può comprendere più colloqui parziali.
Campo di competenze operative	Campo di competenze operative B
Focus	Tecnica di comunicazione in una situazione di colloquio impegnativa
Metodo	Gioco di ruolo
Condizioni quadro	Nessuna
Durata	30 minuti (compresi 10 min. di preparazione)
Ausili	Sono autorizzati tutti gli ausili menzionati nella convocazione.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti ottenuti. I punti ottenuti confluiscono nella nota della parte d'esame 4 conformemente al pt. 5.11 reg. d'esame.



4.1.5 Parte d'esame 5 Critical incidents

La parte d'esame 5 comprende un esame orale.

Parte d'esame 5 Critical incidents	
Compito	I candidati elaborano oralmente un critical incident (situazione critica per il successo) per ciascun campo di competenze operative. I critical incidents sono una descrizione di situazioni di lavoro pratiche e difficili in cui si richiede in particolare che i candidati agiscano in modo rapido e corretto. I candidati descrivono il proprio modo di procedere nella rispettiva situazione impegnativa critica per il successo.
Campo di competenze operative	Campi di competenze operative A - E
Focus	Procedura in situazioni difficili e problematiche
Metodo	Critical incidents (situazioni critiche per il successo)
Condizioni quadro	Nessuna
Durata	30 minuti
Ausili	Sono autorizzati tutti gli ausili menzionati nella convocazione.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti ottenuti. I punti ottenuti confluiscono nella nota della parte d'esame 5 conformemente al pt. 5.11 reg. d'esame.



4.2 Panoramica delle parti d'esame e note

La seguente tabella riassume le parti d'esame, le durate e le note.

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1 Lavoro pratico	scritto	8 settimane (allestito in precedenza)	20%
2 Colloquio professionale relativo al lavoro pratico	orale	25 min.	20%
3 Compito di pianificazione con presentazione	orale	40 min. (compresi 30 min. di preparazione)	20%
4 Gioco di ruolo	orale	30 min. (compresi 10 min. di preparazione)	20%
5 Critical incidents	orale	30 min.	20%
		Totale	125 min.

4.3 Attribuzione delle note (pt. 6 reg. d'esame)

La valutazione della prestazione d'esame avviene sulla base di criteri. Per ciascun compito sono definiti preventivamente i criteri di valutazione. Il punteggio delle singole parti d'esame viene trasformato in nota. La nota complessiva dell'esame è data dalla media delle note di tutte le parti d'esame. Si possono attribuire note in punti interi e mezzi punti. La nota media delle parti d'esame e la nota complessiva sono arrotondate a un decimale.

Le note sono calcolate conformemente alla direttiva emanata dalla CSFP:

$$\frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti}} + 1 = \text{Nota}$$

4.4 Condizioni per il superamento dell'esame (pt. 6.41 reg. d'esame)

4.5 Procedura in caso di mancato superamento dell'esame (pt. 7.3 reg. d'esame)

La commissione GQ informa i candidati in merito al superamento o al mancato superamento dell'esame. Le decisioni concernenti il mancato superamento sono comunicate con lettera raccomandata. Contro le



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

decisioni della commissione GQ relative al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni. La SEFRI mette a disposizione sulla propria homepage un foglio informativo concernente la procedura di ricorso:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-atte-stati.html> (Pagina visitata il 14.06.2022).

5 Emanazione

La commissione GQ emana le direttive inerenti al regolamento per l'esame di professione di specialista nel commercio al dettaglio.

Berna, 14 giugno 2022

Commissione GQ

Peter Flesch
Presidente



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6 Allegato 1 Profilo di qualificazione

La tabella delle competenze operative, il livello dei requisiti richiesti (descrizione delle competenze operative compresi i criteri di prestazione) e il profilo professionale (vedi pt. 1.2 del regolamento d'esame / pt. 1.2 delle direttive) costituiscono il profilo di qualificazione.

6.1 Tabella delle competenze operative professionali per lo specialista nel commercio al dettaglio con attestato professionale federale

Campi di competenze operative		Competenze operative					
		1	2	3	4	5	6
A	Attuazione dei principi aziendali e dei compiti gestionali di carattere generale	A1. Tradurre le strategie e i principi aziendali nel linguaggio dei collaboratori e attuarli	A2. Utilizzare effettivamente gli strumenti di gestione nella realtà aziendale quotidiana	A3. Prestare attenzione alla corretta attuazione delle prescrizioni aziendali in materia di qualità / ambiente / sicurezza nel proprio campo	A4. Riconoscere gli influssi esterni sulla propria azienda e trarne delle conseguenze	A5. Curare le reti professionali nel commercio al dettaglio	A6. Applicare con efficienza le proprie competenze nel commercio al dettaglio e svilupparle ulteriormente
		B1. Valutare l'idoneità dei candidati tramite colloqui di assunzione condotti sistematicamente	B2. Accompagnare gli arrivi e le partenze dei collaboratori	B3. Pianificare l'impiego di personale secondo le procedure aziendali e con i rispettivi ausili	B4. Accompagnare e gestire diversi team	B5. Risolvere in modo proattivo situazioni impegnative nel team e nei confronti dei gruppi d'interesse	B6. Gestire con professionalità i colloqui concernenti il bilancio della situazione
B	Attuazione della gestione e dello sviluppo dei collaboratori	B7. Accompagnare i collaboratori in modo mirato nello sviluppo professionale	B8. Utilizzare i canali di comunicazione digitali per la collaborazione				
		C1. Sostenere in modo costruttivo il processo di elaborazione del preventivo nell'ambito delle direttive	C2. Eseguire con professionalità i processi contabili nel proprio campo e introdurre misure volte a raggiungere gli obiettivi	C3. Sorvegliare e analizzare l'attuazione finanziaria dei progetti			
C	Assunzione di compiti nella finanza e in contabilità	D1. Ottimizzare le strutture e i processi aziendali nel proprio campo di attività	D2. Organizzare e assicurare un flusso di merce efficace ed efficiente	D3. Coinvolgere le condizioni di fornitura e di approvvigionamento nelle decisioni logistiche al punto vendita (POS)			
		E1. Analizzare i bisogni dei clienti e il comportamento d'acquisto al proprio punto vendita (POS) e verificare le misure in linea con il mercato e i concorrenti	E2. Pianificare, coordinare, attuare e analizzare esperienze dei clienti secondo le direttive del marketing	E3. Assistere e controllare l'attuazione di progetti al punto vendita (POS)	E4. Implementare misure di promozione delle vendite e fidelizzazione della clientela al proprio punto vendita (POS)	E5. Coordinare con l'e-commerce e attuare l'impiego delle strategie omni-, cross- e multichannel	E6. Assistere segmenti di clienti selezionati e i servizi post vendita
D	Sostegno di progetti, approvvigionamento di merce e logistica						
E	Coprogettazione dello smercio e del marketing						



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2 Livello dei requisiti richiesti

Legenda: conoscenze fondamentali (conoscenze generali), conoscenze utente (conoscenza dei processi, trasferimento nella pratica), conoscenze approfondite (sapere teorico e trasferimento nella pratica)

6.2.1 Campo di competenze operative A Attuazione dei principi aziendali e dei compiti gestionali di carattere generale

Situazione di lavoro	Criteri di prestazione
<p>A1. Tradurre le strategie e i principi aziendali nel linguaggio dei collaboratori e attuarli</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio sono vettori di valori nell'azienda siccome collaborano tutto il giorno con i propri collaboratori e, vivendo all'altezza delle direttive, possono influenzare la cultura aziendale nel migliore dei modi. Il loro compito è di rispettare quotidianamente con coerenza le direttive e richiamare i collaboratori che non le rispettano (es. tramite ripetizioni, riunioni o briefing regolari). Agiscono in base al loro ruolo esemplare adattato alla rispettiva situazione.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio si occupano degli obiettivi strategici della propria azienda e li traducono nell'attività quotidiana. Gli specialisti nel commercio al dettaglio fanno tutto il possibile per raggiungere o addirittura superare gli obiettivi stabiliti. Motivano i propri collaboratori al raggiungimento in comune degli indici predefiniti. Anche in questo caso è importante che essi diano quotidianamente il buon esempio e che percepiscano il proprio ruolo esemplare.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio si attengono ai programmi e alle direttive aziendali concernenti la comunicazione. Guidano i collaboratori negli standard aziendali e ne verificano il rispetto.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none">• percepiscono il proprio ruolo esemplare nei confronti delle strategie e dei principi aziendali.• attuano gli obiettivi strategici nel proprio campo di attività e rispettano i principi aziendali con i propri collaboratori. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none">• dispongono di conoscenze fondamentali nel campo delle strategie e dei principi aziendali.• dispongono di conoscenze fondamentali sulla storia dell'azienda e i suoi valori.• dispongono di conoscenze approfondite sulle responsabilità e prescrizioni aziendali.• dispongono di conoscenze utente nel campo delle tecniche di comunicazione orientate ai gruppi target.• dispongono di conoscenze utente nel campo delle tecniche di gestione situazionali. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none">• sono attenti all'attuazione e al rispetto delle direttive aziendali in materia di qualità / ambiente / sicurezza e delle regole comportamentali nella realtà professionale quotidiana.• si impegnano a favore di un dialogo aperto e collaborativo. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none">• analizzano il rispetto degli standard aziendali e, se necessario, propongono misure di cambiamento in accordo con la direzione aziendale.• analizzano il proprio ruolo esemplare in azienda e ne traggono delle ottimizzazioni.
<p>A2. Utilizzare effettivamente gli strumenti di gestione nella realtà aziendale quotidiana</p> <p>Mentre operano nel proprio campo di responsabilità, gli specialisti nel commercio al dettaglio tengono conto degli strumenti di gestione (es. indici aziendali, colloqui con i collaboratori con accordi sugli obiettivi da raggiungere oppure anche programmi per gestire i costi). Sono in grado di istruire e accompagnare, a dipendenza delle necessità aziendali, i propri collaboratori nella gestione degli strumenti e dei sistemi. Osservano criticamente gli indici aziendali e li spiegano ai propri collaboratori.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none">• utilizzano effettivamente gli strumenti di gestione che rientrano nel proprio campo di responsabilità <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none">• dispongono di conoscenze approfondite degli strumenti di gestione aziendali.• dispongono di conoscenze utente nella gestione degli indici aziendali.

- dispongono di conoscenze fondamentali dei processi di logistica.
- dispongono di conoscenze approfondite nel campo della gestione operativa.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- si impegnano per un impiego trasparente degli strumenti di gestione.
- sono motivati a rendere comprensibili per il proprio team le cifre realizzate dall'azienda.

Metacognizione

- analizzano e interpretano gli indici principali e ne traggono misure efficaci per la gestione quotidiana.

A3. Prestare attenzione alla corretta attuazione delle prescrizioni aziendali in materia di qualità / ambiente / sicurezza nel proprio campo

Gli specialisti nel commercio al dettaglio, in accordo con la direzione aziendale, sono responsabili dell'attuazione delle prescrizioni aziendali in materia di qualità / ambiente / sicurezza. In ogni momento sono attenti a dare il buon esempio e a rispettare le citate prescrizioni e le regole comportamentali. Si impegnano a ridurre i rifiuti e propongono misure per aumentare l'efficienza energetica delle infrastrutture. Sono consapevoli dei controlli regolari da parte dei rappresentanti dell'autorità (es. protezione dei giovani lavoratori, sicurezza sul lavoro dei collaboratori, protezione antincendio, prescrizioni in materia di igiene, direttive interne, sorveglianza della merce). Gli specialisti nel commercio al dettaglio provvedono affinché nel proprio team vengano svolti autocontrolli ed esercitazioni d'emergenza conformi alla legge e ne assicurano una corretta documentazione. Verificano regolarmente la gestione dei documenti e rispettano le scadenze sulla conservazione dei documenti rilevanti.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- attuano nel proprio campo le direttive aziendali in materia di qualità / ambiente / sicurezza.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze fondamentali nel campo della sicurezza sul lavoro.
- dispongono di conoscenze utente nel campo del diritto del lavoro.
- dispongono di conoscenze fondamentali nel campo dell'efficienza energetica e della gestione dei rifiuti nelle aziende.
- dispongono di conoscenze utente nel campo delle tecniche di controllo e verifica.
- dispongono di conoscenze utente nel campo dell'acquisizione e della selezione di informazioni.
- dispongono di conoscenze utente nella gestione dei documenti.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono attenti al rispetto delle prescrizioni aziendali in materia di qualità / ambiente / sicurezza e delle regole comportamentali.
- si impegnano a favore di uno svolgimento conforme alla legge di esercitazioni d'emergenza e autocontrolli.
- sono sempre attenti a una comunicazione e a una documentazione comprensibili e complete delle prescrizioni aziendali in materia di qualità / ambiente / sicurezza e delle regole comportamentali.

Metacognizione

- analizzano l'attuazione delle prescrizioni aziendali in materia di qualità / ambiente / sicurezza e delle regole comportamentali e, se necessario, introducono misure di cambiamento in accordo con la direzione aziendale.



A4. Riconoscere gli influssi esterni sulla propria azienda e trarne delle conseguenze

Gli specialisti nel commercio al dettaglio tengono sempre d'occhio il cambiamento strutturale e il processo di cambiamento nel commercio al dettaglio. Si informano regolarmente su novità, dipendenze e influenze provenienti da sviluppi nazionali, internazionali, politici, sociali, ecologici ed economici per il commercio al dettaglio. Sono aperti nei confronti dei cambiamenti nel contesto dinamico professionale e sociale e li affrontano in modo flessibile e proattivo. Dimostrano interesse per i motivi e gli obiettivi perseguiti dal progetto di cambiamento e, se necessario, pongono ulteriori domande.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio riconoscono e analizzano influssi ed effetti esterni e ne traggono importanti conseguenze per le loro attività e i propri campi di responsabilità. Riconoscono le possibilità di ottimizzazione nella propria azienda argomentando in modo convincente presso i rispettivi servizi e funzioni. Presentano informazioni importanti ai propri collaboratori e li sintonizzano sui cambiamenti, raccolgono eventuali timori e resistenze che gestiscono utilizzando buoni argomenti. Spiegano la situazione attuale e il percorso da seguire con il proprio team (situazione standard). Coinvolgono il team e le principali funzioni nel processo di cambiamento. Accolgono i feedback dei propri collaboratori e comunicano le conoscenze acquisite e le novità.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio si impegnano in modo costruttivo e orientato alla soluzione per il buon esito del progetto di cambiamento presentando visioni, idee e ottimizzazioni nell'ambito delle loro possibilità. Attuano in modo strutturato, motivato e positivo le misure di cambiamento definite. Verificano regolarmente i progressi attuativi delle misure di cambiamento e accompagnano metodicamente il processo di cambiamento. Se possibile, introducono misure corrispondenti oppure formulano raccomandazioni all'attenzione dei rispettivi servizi e funzioni (es. sviluppi nel campo della sostenibilità oppure nuovi sviluppi tecnologici).

A5. Curare le reti professionali nel commercio al dettaglio

Gli specialisti nel commercio al dettaglio dispongono di una rete di relazioni specifica della professione e curano regolarmente i contatti interni ed esterni del ramo. Utilizzano diversi canali di comunicazione analogici e digitali. Nell'ambito delle possibilità aziendali, partecipano a fiere, esposizioni o eventi professionali per instaurare nuove relazioni, scoprire novità per sé stessi e l'azienda nonché per mettere a disposizione di terzi le proprie conoscenze e capacità. Nelle situazioni professionali straordinarie ricorrono in modo mirato ai propri contatti. In questo modo individuano per esempio le possibilità di partenariato e collaborazione per utilizzare in modo pertinente cooperazioni e sinergie con partner e strutture locali oppure gruppi o comunità d'acquisto.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- attuano in modo costruttivo i processi di cambiamento nell'azienda.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze utente nel campo della gestione dei cambiamenti.
- dispongono di conoscenze fondamentali nel campo dell'analisi ambientale.
- dispongono di conoscenze utente delle tecniche di presentazione, argomentazione e comunicazione.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti agli sviluppi politici e sociali attuali nel commercio al dettaglio.
- dimostrano apertamente interesse verso i cambiamenti auspicati.
- affrontano i processi di cambiamento in modo flessibile e proattivo.
- sono attenti affinché il team ottenga le informazioni rilevanti.
- sono motivati ad affrontare seriamente timori e resistenze dei collaboratori.

Metacognizione

- analizzano influssi esterni ed effetti che i cambiamenti hanno sul proprio campo di attività e responsabilità e introducono misure corrispondenti.
- analizzano i progressi dei processi di cambiamento e, se necessario, introducono misure corrispondenti.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- curano reti specifiche della professione e contatti interni ed esterni del ramo.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze utente dei canali di rete interni ed esterni del ramo.
- dispongono di conoscenze utente delle tecniche di comunicazione.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti a instaurare in modo proficuo nuovi contatti per l'azienda e mettere a disposizione le proprie capacità.

	<p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzano situazioni straordinarie e ricorrono in modo mirato alla propria rete professionale. • analizzano la propria rete professionale e determinano possibili cooperazioni e sinergie per la loro azienda.
<p>A6. Applicare con efficienza le proprie competenze nel commercio al dettaglio e svilupparle ulteriormente («Apprendimento permanente»)</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio organizzano attivamente il proprio lavoro con impegno e senso di responsabilità. Svolgono i propri compiti con grande disponibilità. Verificano regolarmente la propria motivazione e stabiliscono obiettivi personali orientati alla competitività tenendo sempre ben presenti i limiti delle proprie prestazioni. Organizzano l'attività quotidiana in modo impegnato, motivato e flessibile. Nelle sfide e nelle situazioni di stress utilizzano strategie comprovate. Analizzano regolarmente l'impiego di risorse e definiscono consapevolmente misure per ottimizzare la progettazione del proprio lavoro. Sono attenti a un buon equilibrio fra lavoro e vita privata e consolidano la propria resilienza.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio riconoscono i propri punti forti e li utilizzano in modo consapevole ed efficace. Analizzano regolarmente in modo critico i propri punti forti e ne verificano l'efficacia. Si procurano proattivamente i feedback da superiori e colleghi, accettano le loro critiche per svilupparsi ulteriormente. Non temono le sfide.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio progettano la propria formazione continua in modo proattivo, impegnato e mirato. Cercano costantemente possibili sviluppi nel commercio al dettaglio e si tengono aggiornati leggendo pubblicazioni specializzate e del ramo. Inoltre frequentano in modo mirato corsi o eventi di formazione continua che ampliano le loro competenze per il futuro.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzano in modo efficiente le proprie risorse nell'azienda. • provvedono a sviluppare ulteriormente le proprie competenze nel commercio al dettaglio. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispongono di conoscenze utente di un'organizzazione ottimale del lavoro. • dispongono di conoscenze utente delle tecniche per affrontare stress e situazioni conflittuali. • dispongono di conoscenze fondamentali di strategie e obiettivi per un apprendimento permanente. • dispongono di conoscenze utente relative al bilancio della situazione personale. • dispongono di conoscenze fondamentali delle possibilità di supporto offerte dal settore responsabile della formazione e del personale. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • attuano i propri compiti con grande prontezza operativa e senso di responsabilità. • sono attenti ai limiti delle proprie prestazioni. • delegano consapevolmente compiti ai collaboratori. • fissano obiettivi personali orientati alla competitività. • sono attenti a un equilibrio fra lavoro e vita privata. • sono attenti a una gestione resiliente delle sfide e delle situazioni di stress e utilizzano ausili per individuarle preventivamente. • sono sempre motivati e disponibili verso la formazione continua. • si impegnano per un'autoriflessione critica e una buona cultura del feedback. • dimostrano coraggio e interesse per affrontare nuove sfide. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none"> • riflettono sull'impiego di risorse ricavando consapevolmente misure per ottimizzare l'organizzazione del proprio lavoro. • analizzano criticamente i feedback ricavando misure appropriate per il loro sviluppo professionale e personale.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.2 Campo di competenze operative B Attuazione della gestione e dello sviluppo dei collaboratori

Situazione di lavoro	Criteri di prestazione
<p>B1. Valutare l'idoneità dei candidati tramite colloqui di assunzione condotti sistematicamente</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio vengono coinvolti nell'assunzione di nuovi collaboratori, definiscono il profilo professionale in collaborazione con i loro superiori e gestiscono colloqui di assunzione personalmente oppure con i loro superiori. Oltre alla qualificazione della rispettiva persona, sono sempre attenti affinché i nuovi collaboratori si inseriscano bene nel team con le loro capacità. Quando riflettono sull'idoneità dei candidati coinvolgono future tendenze, ispirazioni da altri candidati e potenzialità di candidati occasionali. Influenzano attivamente la composizione culturale nella costituzione di team ibridi (secondo l'approccio diversità & inclusione). Se necessario, si procurano delle referenze oppure organizzano una giornata di prova. Trasmettono raccomandazioni all'ufficio del personale o alla direzione aziendale e li sostengono nelle decisioni in materia di assunzione.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • collaborano attivamente al processo di assunzione di nuovi collaboratori per il proprio team. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispongono di conoscenze utente nel campo dei concorsi e nella scelta dei canali corretti per la pubblicazione in collaborazione con i servizi interessati. • dispongono di conoscenze relative ai colloqui di assunzione. • dispongono di conoscenze approfondite delle tecniche di conversazione e di porre le domande. • dispongono di conoscenze fondamentali della gestione e dello sviluppo dei collaboratori. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • si mostrano aperti e senza pregiudizi nei confronti dei candidati. • sono attenti a giustificare in modo condivisibile le proprie decisioni. • sono consapevoli del loro ruolo esemplare nei confronti del team e dei candidati. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutano l'idoneità dei nuovi candidati per il proprio team. • analizzano la documentazione e i colloqui di assunzione e formulano raccomandazioni all'attenzione dell'ufficio del personale o della direzione aziendale.
<p>B2. Accompagnare gli arrivi e le partenze dei collaboratori</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio accompagnano i nuovi collaboratori d'intesa con i loro superiori, allestiscono un programma d'introduzione, li guidano nel lavoro, nelle strutture e nei processi aziendali e organizzano le formazioni e gli strumenti di lavoro necessari. Durante la fase introduttiva si confrontano regolarmente con i nuovi collaboratori e adattano il programma al loro ritmo di apprendimento. Garantiscono l'apprezzamento dei nuovi collaboratori e decidono in merito al superamento o al mancato superamento del tempo di prova oppure forniscono le basi necessarie per il processo decisionale. Prendono nota di ogni colloquio per essere documentati di conseguenza.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • accompagnano i collaboratori in arrivo e in partenza. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispongono di conoscenza approfondite delle basi legali dei processi relativi all'arrivo e alla partenza di collaboratori. • dispongono di conoscenze approfondite della cultura aziendale. • dispongono di conoscenze utente nel campo dell'organizzazione del lavoro per i collaboratori.



<p>A conclusione del rapporto di lavoro si occupano dei colloqui d'uscita e delle formalità e danno indicazioni alle risorse umane a proposito del certificato di lavoro. Sono attenti affinché il collaboratore possa lasciare l'azienda con una buona sensazione.</p>	<p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none">• sono sempre attenti ad uno scambio di informazioni condivisibile.• sono sempre attenti a una cultura dell'accoglienza e una cultura del feedback aperte e trasparenti.• si impegnano a favore di una risoluzione rapida e costruttiva delle situazioni conflittuali.• dimostrano apprezzamento verso i collaboratori in arrivo e in partenza. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none">• valutano il programma per l'introduzione dei nuovi collaboratori e lo adattano al loro ritmo di apprendimento.• analizzano regolarmente i processi di arrivo e partenza dei collaboratori ricavando delle misure di ottimizzazione.
<p>B3. Pianificare l'impiego di personale secondo le procedure aziendali e con i rispettivi ausili</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio pianificano l'impiego di personale. Analizzano il fabbisogno dell'azienda e impiegano i collaboratori adatti per i rispettivi lavori. Sono attenti alle procedure aziendali, agli ausili e ai sistemi. Sono pure attenti alle assenze per vacanze, formazione, formazione continua, maternità, malattia o servizio militare e pianificano il fabbisogno di personale tenendo conto del carico di lavoro. Ripartiscono equamente gli incarichi di lavoro. In caso di difficoltà, coinvolgono i collaboratori nella pianificazione degli incarichi, sviluppano una soluzione in comune e giustificano le proprie decisioni. Analizzano regolarmente la propria pianificazione ottimizzandola in caso di necessità.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none">• pianificano in dettaglio l'impiego di personale in funzione delle procedure aziendali e delle condizioni quadro legali. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none">• dispongono di conoscenze utente degli indici economico-aziendali per pianificare il personale.• dispongono di conoscenze approfondite delle direttive in materia di diritto del lavoro, processi aziendali e condizioni quadro.• dispongono di conoscenze utente dei rispettivi ausili e sistemi per pianificare il personale. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none">• sono sempre attenti a una corretta ripartizione degli incarichi di lavoro.• dimostrano interesse per la ricerca di soluzioni condivise.• si impegnano per una documentazione comprensibile della pianificazione del personale.• sono attenti all'utilizzo di sinergie.• si dimostrano aperti nei confronti dei nuovi modelli di lavoro. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none">• analizzano regolarmente la pianificazione del proprio personale e, se necessario, introducono misure di ottimizzazione.



B4. Accompagnare e gestire diversi team

Gli specialisti nel commercio al dettaglio sono in grado di gestire la varietà di un team ibrido e di gestirlo (secondo l'approccio diversità & inclusione). Interagiscono professionalmente con collaboratori e con dirigenti provenienti da contesti sociali e culturali diversi. Conoscono le comuni regole comportamentali nella gestione – online e offline – di persone provenienti da altre culture. Trattano ogni collaboratore con rispetto, indipendentemente da abbigliamento, provenienza o modo di presentarsi. Utilizzano e sviluppano continuamente le proprie conoscenze per gestire lingue e culture straniere. Applicano diverse tecniche per progettare consapevolmente il lavoro del team, formano persone di provenienza, età e background diversi per costituire un team.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio perseguono una gestione e una cultura del team con obiettivi comuni, compiti chiaramente definiti, ruoli e regole del gioco creando in tal modo un clima di lavoro buono e con pari diritti che si ripercuote positivamente anche sui clienti. Gli specialisti nel commercio al dettaglio danno la priorità a una collaborazione efficace. Per questa ragione organizzano e gestiscono colloqui e riunioni a scadenze regolari. Creano strutture appropriate per prendersi cura di temi d'attualità nel team e per giungere a misure e soluzioni. In questi contenitori organizzano e coordinano i lavori da svolgere. Motivano i collaboratori a farsi coinvolgere nelle problematiche speciali dell'azienda. Garantiscono il flusso d'informazioni tra i propri collaboratori. Motivano il proprio team e delegano compiti secondo le possibilità e il potenziale di sviluppo dei loro collaboratori. Gestiscono ordini di lavoro e informazioni in modo ben comprensibile e completo. Accompagnano i propri collaboratori mentre svolgono i compiti assegnati, li istruiscono, li controllano e forniscono loro un feedback costruttivo. Organizzano in modo trasparente controlli e ordini di lavoro e trasmettono in modo costruttivo e di apprezzamento il risultato ai collaboratori.

In caso di difficoltà si rivolgono direttamente alle persone interessate adottando delle misure. Sono attenti a interagire in modo rispettoso con gli altri e a immedesimarsi in altre culture. Pongono domande ed esprimono una critica di apprezzamento nei colloqui a quattr'occhi. In questo modo guidano i propri collaboratori e, a dipendenza della situazione, segnalano i comportamenti pericolosi o l'inosservanza delle regole che hanno riscontrato. Motivano i propri collaboratori, li lodano e segnalano loro le possibilità di ottimizzazione.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio agiscono per i propri collaboratori come interlocutori leali e senza pregiudizi dando sempre il buon esempio. Affinché ciò riesca, gli specialisti nel commercio al dettaglio analizzano e ampliano regolarmente il proprio comportamento comunicativo. Reagiscono in caso di problemi e difficoltà introducendo immediate misure.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- accompagnano e gestiscono con successo diversi team e si coordinano con altre funzioni direttive.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze approfondite nella gestione dei collaboratori.
- dispongono di conoscenze utente di strumenti appropriati ed efficaci per il lavoro e la promozione del team.
- dispongono di conoscenze utente nel campo delle tecniche di conversazione e comunicazione.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti alle regole comportamentali nella gestione di persone provenienti da altre culture.
- sono sempre attenti a una gestione di apprezzamento e motivazione di tutti i membri del team.
- sono attenti a una chiara e comprensibile suddivisione dei ruoli e dei compiti nel team.
- sono consapevoli del proprio ruolo esemplare per il team.
- sono attenti a instaurare un buon clima di lavoro nel team.

Metacognizione

- analizzano regolarmente il proprio comportamento nella comunicazione e traggono misure di ottimizzazione.



B5. Risolvere in modo proattivo situazioni impegnative nel team e nei confronti dei gruppi d'interesse

Gli specialisti nel commercio al dettaglio collaborano strettamente con il proprio team, osservano e notano subito se i membri del team hanno problemi. Mostrano empatia nei loro confronti e cercano attivamente di motivarli. Se notano demotivazione o cattivo umore nel team, cercano il dialogo e, per migliorare la situazione, concordano obiettivi sviluppati congiuntamente. In situazioni particolari, come malattie, decesso o nascita, gli specialisti nel commercio al dettaglio agiscono secondo le disposizioni legali e introducono le rispettive misure. Lavorano in modo preventivo per una buona gestione delle assenze e per gestire un team sano.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio cercano attivamente il colloquio a quattr'occhi con i propri gruppi d'interesse. Si dimostrano empatici nei confronti di situazioni personali affrontandole apertamente. Mostrano un interesse vero per opinioni e affermazioni cercando di comprendere la posizione dell'interlocutore. Sono attenti a instaurare una relazione professionale e positiva per l'azienda mentre dicono ciò che pensano senza però mai sminuire le affermazioni dell'interlocutore oppure senza far prevalere la propria opinione. Gli specialisti nel commercio al dettaglio applicano in modo mirato le tecniche di conversazione (es. utilizzo della forma "io" e mai la forma impersonale).

Gli specialisti nel commercio al dettaglio sono consapevoli dell'importanza e dell'efficacia della propria presenza professionale. Nei confronti di collaboratori, superiori e clienti, si comportano dando sempre il buon esempio con rispetto e cortesia e attuando con coerenza le usanze aziendali sia nella presenza personale sia in quella online. Rappresentano coscientemente gli interessi dell'azienda verso terzi, sono attenti all'aspetto esteriore e lo analizzano a scadenze regolari.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio agiscono in modo esemplare nell'azienda quando si tratta di fornire un feedback ai gruppi d'interesse. Forniscono feedback costruttivi, appropriati e metodicamente corretti e lo fanno subito e in modo diretto. Istruiscono i propri collaboratori a fare altrettanto. Affrontano in modo positivo e attivo i gruppi d'interesse in cui intravedono un potenziale di miglioramento concernente la cultura del feedback. Danno sempre il buon esempio, si dimostrano critici e forniscono feedback proattivi.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- attuano soluzioni appropriate in situazioni impegnative nel team e nei confronti dei gruppi di interesse.
- attuano una cultura del feedback appropriata nei confronti dei gruppi d'interesse e dei collaboratori.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze approfondite della propria azienda e dei principali gruppi d'interesse.
- dispongono di conoscenze approfondite delle direttive giuridiche in vigore nella propria azienda.
- dispongono di conoscenze approfondite del supporto e dei punti di contatto per i collaboratori.
- dispongono di conoscenze nella gestione di colloqui per la risoluzione di conflitti.
- dispongono di conoscenze utente delle regole e della cultura del feedback in vigore nell'azienda.
- dispongono di conoscenze approfondite di prevenzioni e punti di contatto per una buona gestione delle assenze e per un team sano.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- si impegnano per una risoluzione diretta dei problemi e dei conflitti nel team oppure nei confronti dei gruppi d'interesse sul posto.
- si impegnano per un trattamento paritario di tutti i collaboratori nel team.
- sono attenti a gestire con rispetto e apprezzamento i propri interlocutori.
- sono sempre attenti a una gestione dei colloqui appropriata ai destinatari e alla situazione.
- nel dialogo si dimostrano neutri, trasparenti, aperti e costruttivi.
- sono consapevoli della propria funzione di rappresentanza e del proprio ruolo esemplare.
- mostrano sempre capacità di riflessione e di critica nei confronti dei collaboratori e dei gruppi d'interesse.
- sono attenti a una buona cultura del feedback.



	<p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none">• analizzano problemi o conflitti attuali nel team oppure con i gruppi d'interesse e ne traggono misure e soluzioni appropriate.• analizzano le critiche contro la propria persona e le utilizzano per formulare proposte costruttive di cambiamento.• analizzano la propria presenza e i suoi effetti sull'interlocutore nonché sui propri feedback e, se necessario, ricavano misure di miglioramento.
<p>B6. Gestire con professionalità i colloqui concernenti il bilancio della situazione</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio sono responsabili dei colloqui regolari concernenti il bilancio della situazione. Valutano gli obiettivi e forniscono un feedback corrispondente al collaboratore. Gli presentano nuovi obiettivi, li discutono e concordano la procedura concreta per raggiungerli. Se necessario, con i collaboratori definiscono le formazioni continue da frequentare e assolvere. Gli specialisti nel commercio al dettaglio prendono nota dei colloqui periodici. In caso di necessità, coinvolgono anche il proprio sostituto.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none">• svolgono con professionalità colloqui concernenti il bilancio della situazione. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none">• dispongono di conoscenze approfondite delle direttive aziendali, degli ausili necessari e dei processi per i colloqui concernenti il bilancio della situazione.• dispongono di conoscenze utente nel campo delle tecniche di conversazione.• dispongono di conoscenze utente nella gestione di colloqui per la risoluzione di conflitti. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none">• sono sempre attenti a una comunicazione chiara e di apprezzamento dell'interlocutore.• utilizzano sempre buone forme comportamentali ed empatia nei confronti dei propri collaboratori.• sono motivati a riconoscere e promuovere il potenziale di una persona. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none">• valutano gli obiettivi, i successi e gli insuccessi dei collaboratori e forniscono un feedback pertinente.• analizzano a posteriori i propri colloqui concernenti il bilancio della situazione e, se necessario, introducono misure di cambiamento.
<p>B7. Accompagnare i collaboratori in modo mirato nello sviluppo professionale</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio riconoscono tempestivamente le aspettative dei collaboratori, si confrontano regolarmente con loro e si impegnano attivamente per lo sviluppo dei propri collaboratori. Si informano sullo stato della loro formazione, sui loro bisogni professionali e sulle loro richieste, riconoscono il potenziale dei collaboratori e li impiegano di conseguenza. Per i collaboratori organizzano regolari formazioni e formazioni continue per offrire loro un valore aggiunto. Pianificano il tempo necessario per concepire le tematiche da trattare con le misure di formazione continua e di scambio e informano tempestivamente i collaboratori.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none">• promuovono attivamente lo sviluppo dei propri collaboratori.• svolgono personalmente con i propri collaboratori delle esercitazioni al punto vendita utilizzando mezzi adeguati moderni.



Gli specialisti nel commercio al dettaglio formano i propri collaboratori sia nelle tecniche di vendita sia nella gestione di nuovi strumenti informatici, agiscono come moltiplicatori per quanto concerne gli standard aziendali. Sono consapevoli che il compito principale dei propri collaboratori non consiste nel sistemare la merce, bensì di venderla. Essi vivono e difendono pienamente questa filosofia di vendita. Gli specialisti nel commercio al dettaglio svolgono spesso personalmente brevi formazioni sul posto di lavoro con i propri collaboratori.

Utilizzano le formazioni continue e gli scambi per motivare, sollecitare e promuovere i propri collaboratori. Si prendono tutto il tempo necessario per trattare le richieste e i bisogni rispondendo alle domande sia professionali sia pratiche. In queste occasioni, fanno in modo che i collaboratori possano, in un modo o nell'altro, apprendere sempre qualcosa di nuovo. Allo stesso tempo promuovono lo scambio nel team affinché tutti possano apprendere e beneficiare reciprocamente. Tengono d'occhio la competenza professionale dei loro collaboratori e definiscono dove necessitano di un sostegno supplementare.

A dipendenza della situazione aziendale, gli specialisti nel commercio al dettaglio sono responsabili della formazione professionale nella propria azienda. Per questo compito allestiscono piani di formazione, conducono colloqui regolari e sorvegliano i progressi nell'apprendimento. Assicurano che tutti i collaboratori coinvolti nell'azienda conoscano il proprio campo di responsabilità per le persone da formare e come devono essere sostenute. Gli specialisti nel commercio al dettaglio si preoccupano affinché sia garantito il successo nell'apprendimento delle persone in formazione. Essi le guidano in modo mirato, assegnano loro compiti concreti e ne discutono in dettaglio l'esecuzione. Nel caso di cali di prestazione introducono tempestivamente dei provvedimenti.

B8. Utilizzare i canali di comunicazione digitali per la collaborazione

Per la loro attività quotidiana e un flusso di informazioni funzionante, gli specialisti nel commercio al dettaglio si avvalgono di gruppi di lavoro virtuali oppure danno istruzioni secondo modalità elettroniche (es. e-mail, skype, whatsapp, team). Provvedono a un'accurata introduzione dei collaboratori e a una gestione mirata delle conoscenze in caso di novità. Procedono in modo orientato all'obiettivo e alla soluzione. Per tutti i partecipanti definiscono anticipatamente il quadro temporale e la disponibilità dei media. Scelgono appropriate tecniche per video, presentazione e comunicazione che siano utilizzabili, chiare e comprensibili per tutti i partecipanti. Utilizzando questi canali, sono attenti alle direttive formali. Analizzano l'efficienza dei canali di comunicazione digitali scelti e, se necessario, attuano appropriate misure di ottimizzazione.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze utente nel campo della gestione e dello sviluppo dei collaboratori.
- dispongono di conoscenze approfondite delle possibilità di formazione continua in Svizzera.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti alle richieste, ai desideri e ai potenziali dei collaboratori.
- sono attenti a impiegare i collaboratori nel posto di lavoro adatto alle loro capacità e ai loro potenziali.
- sono consapevoli del proprio ruolo esemplare nell'azienda.
- Informano tempestivamente i propri collaboratori sulle direttive interne in materia di misure di formazione continua e scambio.

Metacognizione

- analizzano le prestazioni dei collaboratori e, se necessario, organizzano formazioni e formazioni continue pertinenti.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- utilizzano attivamente i canali di comunicazione per la collaborazione e sviluppano di conseguenza sé stessi e i propri collaboratori.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze utente dei canali di comunicazione aziendali.
- dispongono di conoscenze delle strategie per risolvere i problemi.
- dispongono di conoscenze utente delle tecniche video, di presentazione e comunicazione.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti a scegliere correttamente il mezzo di comunicazione pertinente.
- dimostrano una certa attrazione nei confronti dei canali digitali.
- sono sempre attenti affinché i collaboratori siano aggiornati su novità e cambiamenti nello scambio digitale.

Metacognizione

- analizzano l'efficienza dei canali di comunicazione e, se necessario, traggono appropriate misure di ottimizzazione.

6.2.3 Campo di competenze C Assunzione di compiti nella finanza e in contabilità

Situazione di lavoro	Criteri di prestazione
<p>C.1 Sostenere in modo costruttivo il processo di elaborazione del preventivo nell'ambito delle direttive</p> <p>Alla fine dell'anno, nell'ambito delle proprie responsabilità, gli specialisti nel commercio al dettaglio estrapolano il preventivo necessario per il nuovo anno. Gli specialisti nel commercio al dettaglio elaborano anche il preventivo concernente i costi del proprio personale oppure ricevono i preventivi allestiti dal superiore responsabile. Controllano regolarmente le spese per il personale e, nell'ambito delle proprie competenze, effettuano gli adattamenti necessari.</p> <p>Coordinano regolarmente il preventivo con i propri superiori, giustificano in modo condivisibile il proprio punto di vista e partecipano attivamente al processo. Si procurano preventivamente i feedback dei loro collaboratori e le argomentazioni relative al preventivo, in seguito li coinvolgono nella presentazione e nella discussione con il proprio superiore responsabile.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio pianificano l'attuazione di obiettivi finanziari con il superiore responsabile e fissano in comune gli obiettivi. Se a proposito delle direttive subentrano altri punti di vista, argomentano basandosi sui fatti. Coinvolgono direttamente i propri collaboratori nel raggiungimento degli obiettivi dando loro una certa responsabilità e verificando regolarmente i progressi. Si confrontano costantemente con le persone che partecipano a questo processo e segnalano gli adattamenti del preventivo al servizio responsabile.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • partecipano attivamente al processo di elaborazione del preventivo dell'azienda. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispongono di conoscenze approfondite di pianificazione del preventivo e dei principali processi finanziari aziendali. • dispongono di conoscenze utente degli strumenti tecnici del processo di elaborazione del preventivo aziendale. • dispongono di conoscenze utente per l'interpretazione degli indici di gestione. • dispongono di conoscenze approfondite del mercato e del potenziale di mercato. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono sempre attenti a una documentazione comprensibile degli obiettivi e dei preventivi. • utilizzano una presentazione basata sui fatti e ricca di argomentazioni del processo di elaborazione del preventivo nei confronti del proprio superiore responsabile. • dimostrano interesse e senso di responsabilità per le procedure finanziarie dell'azienda. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none"> • con il proprio superiore responsabile analizzano gli obiettivi finanziari e fissano in comune nuovi obiettivi.
<p>C2. Eseguire con professionalità i processi contabili nel proprio campo e introdurre misure volte a raggiungere gli obiettivi</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio fissano gli obiettivi e controllano, accompagnano e verificano il processo contabile in corso nel proprio campo di responsabilità. Offrono assistenza nelle calcolazioni relative agli acquisti e alle vendite. Gli specialisti nel commercio al dettaglio sono sempre aggiornati su costi e ricavi nel proprio campo di responsabilità e svolgono la contabilità di cassa utilizzando i sistemi e gli strumenti aziendali della gestione finanziaria.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • eseguono in modo professionale i processi contabili nel proprio campo di professionalità. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispongono di conoscenze utente per allestire una calcolazione. • dispongono di conoscenze approfondite dei principali costi. • dispongono di conoscenze utente dei sistemi e strumenti aziendali per la gestione finanziaria. • dispongono di conoscenze approfondite delle basi legali relative al processo contabile.



Gli specialisti nel commercio al dettaglio analizzano regolarmente i principali indici finanziari e di bilancio del proprio campo di responsabilità nonché la loro evoluzione ricavando le misure necessarie. Prestano attenzione al rapporto fra costi e ricavi e riconoscono le conseguenze che le misure adottate hanno sulla propria azienda.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti a collegare alla propria azienda i fattori d'influenza finanziari a breve, medio e lungo termine.
- sono sempre attenti a una buona collaborazione con i superiori e i servizi importanti.
- dimostrano interesse per le cifre e i cambiamenti finanziari.
- sono sempre attenti al rapporto fra costi e ricavi.

Metacognizione

- analizzano regolarmente gli indici finanziari e di bilancio del proprio campo di responsabilità ricavando misure di sviluppo.
- analizzano regolarmente i costi d'esercizio e della merce e ricavano le misure di sviluppo necessarie.
- analizzano le misure finanziarie adottate per l'azienda e ricavano gli adattamenti necessari.

C3. Sorvegliare e analizzare l'attuazione finanziaria dei progetti

Gli specialisti nel commercio al dettaglio pianificano e sorvegliano l'attuazione finanziaria dei progetti e degli investimenti nel proprio campo di responsabilità (es. eventi estranei all'attività quotidiana). Hanno sempre una visione generale del loro preventivo predefinito, si procurano offerte e soppesano con cura e consapevolezza costi e benefici. Su questa base inoltrano la richiesta per un eventuale finanziamento del progetto o dell'investimento.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio sorvegliano, con l'aiuto degli indici aziendali, l'attuazione dei progetti e la analizzano dal punto di vista finanziario. Nel caso di progetti o investimenti di una certa entità forniscono le basi decisionali.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- attuano progetti e investimenti dal punto di vista finanziario nel proprio campo di responsabilità.
- nel caso di progetti o investimenti di una certa portata forniscono le basi decisionali.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze approfondite dei mezzi finanziari e degli strumenti a disposizione per il controllo dei progetti.
- dispongono di conoscenze approfondite di pianificazione del preventivo e dei ricavi relativi a progetti.
- dispongono di conoscenze fondamentali del conto investimenti.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono consapevoli dei costi e benefici dei progetti.
- sono sempre attenti ad argomentare in modo comprensibile a favore dei progetti.
- sono consapevoli dell'importanza di un controllo della qualità per i progetti.
- si dimostrano sempre aperti verso la critica nei confronti dell'attuazione finanziaria dei progetti.

Metacognizione

- analizzano vantaggi e svantaggi nonché conseguenze finanziarie delle decisioni e ricavano misure di cambiamento per futuri progetti.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.4 Campo di competenze operative D Sostegno di processi, approvvigionamento di merce e logistica

Situazione di lavoro	Criteri di prestazione
<p>D1. Ottimizzare le strutture e i processi aziendali nel proprio campo di attività</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio creano strutture agili ed efficienti. Definiscono i processi principali e parziali centrali nonché gli interlocutori nel proprio campo di attività. Li coordinano, li visualizzano durante le riunioni del team e ne discutono metodicamente i punti forti e i punti deboli nonché le possibili conseguenze. Analizzano criticamente le strutture, i processi e le routine e dimostrano di essere pronti a modificarli e giustificarli nell'ambito delle loro possibilità. Gli specialisti nel commercio al dettaglio utilizzano singoli strumenti per configurare processi e strutture in modo situazionale. Se necessario, adattano l'attuazione e successivamente la analizzano in modo pertinente.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio riconoscono e giustificano i costi straordinari (es. per l'approvvigionamento di infrastrutture) all'attenzione dei propri superiori.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none">• applicano gli strumenti appropriati per ottimizzare i processi relativi alle strutture aziendali. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none">• dispongono di conoscenze approfondite delle strutture e dei processi aziendali.• dispongono di conoscenze utente dei metodi applicati per il processo decisionale. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none">• sono sempre attenti a rappresentare in modo comprensibile i problemi.• sono consapevoli del margine di manovra per i processi di cambiamento.• sono sempre attenti a imporre chiaramente strutture agili ed efficienti.• si impegnano per una gestione situazionale dei processi di ottimizzazione.• sono motivati a utilizzare con parsimonia energia e materiali e risparmiare risorse naturali. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none">• analizzano costantemente strutture, processi e routine e ricavano appropriate misure di ottimizzazione.• valutano possibili ottimizzazioni e ricavano corrispondenti misure di cambiamento.
<p>D2. Organizzare e assicurare un flusso di merce efficace ed efficiente</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio discutono regolarmente con i propri collaboratori il sistema delle ordinazioni in vigore nell'azienda. Provvedono affinché sia sempre garantita la disponibilità di merce e, se necessario, ricavano misure di adattamento nel processo di ordinazione.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio accompagnano il prodotto dall'accettazione / entrata della merce (immagazzinamento ecc.) fino alla sua uscita verso i clienti. Sono responsabili di una progettazione possibilmente ottimale di questo elemento della catena di valore aggiunto, in particolare per quanto concerne l'organizzazione e la gestione amministrativa del magazzino. Fanno in modo che i tragitti interni dall'arrivo della merce fino al punto vendita siano possibilmente brevi ed ecologici; si preoccupano pure che le scorte in magazzino non siano eccessive per ridurre sia i ritorni di merce sia gli scarti.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none">• attuano un flusso di merce efficace ed efficiente nonché un'efficiente gestione del magazzino nella propria azienda. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none">• dispongono di conoscenze approfondite dell'intera catena di valore aggiunto.• dispongono di conoscenze utente nella logistica delle scorte di merce in magazzino.• dispongono di conoscenze approfondite degli indici di pianificazione e di magazzino e dei compiti di controllo nella propria azienda.• dispongono di conoscenze approfondite nella pianificazione del personale.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio controllano costantemente l'entrata della merce con l'obiettivo di ridurre i costi di accettazione. Siccome sono a stretto contatto con il lavoro dei propri collaboratori, osservano e intervengono direttamente quando individuano possibili miglioramenti. Gli specialisti nel commercio al dettaglio provvedono affinché nel loro campo di responsabilità sia assicurata la fornitura di merce. Eseguono i lavori di riparazione necessari nell'edificio e ai mezzi ausiliari nel campo della merce in entrata. Informano i collaboratori nella logistica e i fornitori in caso di eventi straordinari o di impraticabilità delle vie d'accesso. Pianificano e coordinano cambiamenti straordinari o di altro genere. Riconoscono le potenzialità e di propria iniziativa avviano cambiamenti e ottimizzazioni delle scorte di merce in magazzino. Organizzano la gestione della merce perseguendo una manipolazione a misura di dipendente. Istruiscono i collaboratori allo scopo di ottenere un lavoro di buona qualità nella gestione dell'inventario. Gli specialisti nel commercio al dettaglio prevenono le differenze d'inventario, le esaminano e ricavano misure volte a migliorare le procedure (es. prevenzione dei furti o miglioramento dei controlli d'entrata della merce). Controllano il processo d'inventario, analizzano errori e differenze e intervengono presso i servizi responsabili.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono attenti a verificare il possibile riutilizzo del materiale di consumo e a smaltire unicamente i rifiuti inevitabili rispettando il programma di riciclaggio.
- sono attenti a un'ottimale gestione del magazzino utilizzando gli strumenti informatici per pianificare il fabbisogno ed evitando capacità in eccesso.
- sono sempre attenti a garantire la disponibilità della merce.
- si impegnano ad attuare una logistica di ritorno senza problemi.
- sono motivati a ottenere procedure efficienti tramite cambiamenti attivi.

Metacognizione

- analizzano costantemente la cifra d'affari relativa alla merce e, se necessario, introducono misure di adattamento nel processo di ordinazione.
- analizzano errori e differenze nel processo d'inventario e intervengono presso i servizi responsabili.

D3. Coinvolgere le condizioni di fornitura e di approvvigionamento nelle decisioni logistiche al punto vendita (POS)

Gli impiegati nel commercio al dettaglio organizzano, sorvegliano e intervengono nel campo della logistica secondo le direttive e con i sistemi aziendali. Se la logistica non è organizzata in modo centralizzato, gli specialisti nel commercio al dettaglio la coordinano personalmente nel proprio campo di responsabilità. Stimolano i propri collaboratori a pensare secondo i principi logistici.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio analizzano regolarmente le partnership presenti (es. con i fornitori o con altre aziende) e verificano la possibilità di utilizzare delle sinergie (es. ribassi di quantità in comune, riparazioni). Allo stesso tempo verificano quali libertà perdono e quali libertà acquisiscono instaurando una partnership e confrontano vantaggi e svantaggi. In questo caso scelgono il partner secondo determinati criteri aziendali (es. prezzo, tempo di consegna, quantità, sostenibilità, goodwill, buona volontà). Giustificano la scelta fatta e decidono in base alle condizioni di fornitura e approvvigionamento predefinite. In tal modo aumentano l'efficienza delle forniture e influenzano positivamente il proprio margine. Si prendono cura delle buone partnership a lungo termine e, se necessario, le estendono.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- attuano decisioni logistiche al punto vendita.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze approfondite degli indici di pianificazione.
- dispongono di conoscenze approfondite su margini, formazione dei prezzi e ribassi.
- dispongono di conoscenze utente delle direttive aziendali e dei sistemi logistici dell'azienda.
- dispongono di conoscenze utente per l'allestimento di una calcolazione.
- dispongono di conoscenze approfondite dei prodotti, del mercato e del ramo.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti a una buona cura della rete con fornitori e partner.
- si occupano criticamente del confronto fra fornitori e della scelta del partner.
- sono attenti a motivare i propri collaboratori a pensare secondo i principi logistici.
- sono sempre attenti alle condizioni di fornitura e approvvigionamento.

Metacognizione

- analizzano regolarmente le partnership presenti e, se necessario, introducono cambiamenti nelle condizioni di fornitura e di approvvigionamento.
- analizzano le proprie decisioni logistiche e, se necessario, ricavano misure di ottimizzazione.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.5 Campo di competenze operative E Coprogettazione dello smercio e del marketing

Situazione di lavoro	Criteri di prestazione
<p>E1. Analizzare i bisogni dei clienti e il comportamento d'acquisto al proprio punto vendita (POS) e verificare le misure in linea con il mercato e i concorrenti</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio analizzano regolarmente con il team i bisogni della loro clientela ibrida e identificano caratteristiche tipiche e modelli comportamentali. Sono aperti nei confronti dei diversi clienti. In questo modo determinano l'esigenza di possibili esperienze dei clienti e con il team organizzano sedute di brainstorming per acquisire nuove idee nella vendita e nell'assistenza dei clienti. Introducono i propri collaboratori nell'utilizzo degli strumenti per analizzare i bisogni dei clienti.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio analizzano regolarmente il proprio assortimento, riconoscono carenze e potenziale di miglioramento e intervengono nell'ambito del proprio margine di manovra. Orientano costantemente l'assortimento e l'approvvigionamento di merce verso i desideri dei clienti e le future tendenze (es. anche visitando fiere, esposizioni, show room, eventi informativi, pubblicazioni). Osservano le caratteristiche salienti nella vendita, interpretano gli indici aziendali, ricavano misure per l'assortimento e forniscono continui impulsi ai servizi responsabili per progettare e organizzare l'assortimento. In altre parole, utilizzano la propria esperienza, la propria competenza nonché il proprio diritto di partecipazione nella progettazione dell'assortimento e forniscono alle persone di riferimento il proprio feedback e le proprie idee giustificandole con buoni argomenti.</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio riconoscono i bisogni dei clienti regionali e locali al punto vendita POS e li rilevano sistematicamente. Svolgono ricerche e analizzano regolarmente le tendenze attuali, i desideri dei clienti nonché il loro comportamento d'acquisto. Utilizzano le fonti d'informazione aziendali ed esterne a loro disposizione (es. sondaggi e feedback dei clienti). Sono attenti a non perdersi in dettagli durante le ricerche. Acquisiscono conoscenze dalle proprie analisi, riconoscono nuovi potenziali per l'assortimento e l'approvvigionamento di merce e verificano possibili misure in collaborazione con i servizi responsabili (es. marketing).</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio analizzano le conoscenze acquisite in relazione a possibili caratteristiche dell'unique selling proposition (USP) e al loro potenziale per acquisire clienti. Scelgono misure promettenti per creare esperienze dei clienti presentandole e giustificandole al servizio responsabile. Sanno quali sono le caratteristiche dell'USP della propria azienda. Significa che sono attenti affinché le loro proposte siano conformi alle linee direttive e alla strategia aziendale (es. nell'ambito di eventi o promozioni). Analizzano in comune con il proprio team le idee realizzate sulla base degli indici determinati.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • rilevano sistematicamente i bisogni dei clienti regionali e locali e il comportamento d'acquisto al proprio punto vendita POS e verificano le misure introdotte. • organizzano il proprio assortimento secondo i bisogni dei clienti e le tendenze attuali. • in base all'analisi dei bisogni dei clienti elaborano con il proprio team nuove idee per la vendita e la creazione di esperienze dei clienti. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispongono di conoscenze utente dei principali strumenti di analisi dei bisogni dei clienti derivanti dalla psicologia di vendita. • dispongono di conoscenze utente nell'analisi delle tendenze relative ai propri prodotti, alla concorrenza o ai fattori ambientali nel loro ramo. • dispongono di conoscenze approfondite dei marchi di qualità e delle certificazioni. • dispongono di conoscenze utente delle fonti d'informazione aziendali ed esterne. • dispongono di conoscenze approfondite dei prodotti, del ramo e del mercato. • dispongono di conoscenze utente relative alle analisi di vendita. • dispongono di conoscenze utente dell'unique selling proposition (USP) e delle possibilità di attuazione. • dispongono di conoscenze approfondite delle strategie di vendita. • dispongono di conoscenze approfondite dei concorrenti. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • fungono da interlocutori per la centrale, per gli acquisti e per la vendita. • sono attenti a un'argomentazione comprensibile e a una presenza convincente nei confronti dei servizi responsabili. • dimostrano interesse verso le nuove tendenze e innovazioni nel proprio ramo. • sono motivati a svolgere ricerche di nuove idee nella vendita ed essere aggiornati sia sulla merce sia sul proprio ramo. • sono attenti a non perdersi in dettagli nelle ricerche. • si impegnano a favore di idee nelle quali l'azienda possa identificarsi. • sono sempre attenti ai dati di vendita aggiornati abbinati alle presentazioni di merce. • si impegnano a favore del diritto di partecipazione dei collaboratori nella progettazione dell'assortimento.

- sono attenti ai criteri di sostenibilità ecologici e sociali nella scelta dei prodotti.
- sono sempre attenti a essere e rimanere aperti nei confronti dei diversi clienti.

Metacognizione

- analizzano regolarmente il proprio assortimento nonché i dati di vendita e le conoscenze acquisite dai feedback dei clienti e dal loro comportamento d'acquisto e ricavano le misure corrispondenti in collaborazione con i servizi responsabili.
- analizzano le tendenze e le mettono in relazione con la propria sede e con la base di clienti
- con il proprio team analizzano le idee attuate e, se necessario, ricavano misure di cambiamento.

E2. Pianificare, coordinare, attuare e analizzare esperienze dei clienti secondo le direttive del marketing

Gli specialisti nel commercio al dettaglio assumono la funzione di interlocutori con il marketing. Si occupano degli obiettivi di marketing predefiniti dall'azienda nella vendita e applicano misure di marketing ottimali per raggiungere questi obiettivi e per stupire i clienti. Decidono l'attuazione delle misure di marketing coinvolgendo il proprio team. Giustificano la loro decisione e motivano i collaboratori ad attuare efficacemente insieme le misure di marketing predefinite. Anche in questo caso è importante che diano sempre il buon esempio. Allo stesso tempo consigliano il settore marketing utilizzando argomenti appropriati dal punto di vista della vendita.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio analizzano la situazione iniziale e l'obiettivo di esperienze ed eventi specifici per i clienti secondo direttive del marketing. Pianificano l'evento per far vivere e percepire i prodotti e coinvolgono in modo pertinente feedback e bisogni conosciuti dei clienti. Pianificano un mondo di esperienze orientato ai bisogni tenendo conto delle peculiarità regionali e locali in cui prodotto ed evento corrispondano in modo ottimale (es. località, partner). Se necessario, utilizzano collegamenti intersettoriali e combinano diversi stili di vita per acquisire clienti. Giustificano nei confronti del marketing le differenze rispetto alla pianificazione iniziale. Organizzano e sorvegliano, tramite pianificazione delle vendite, la distribuzione dettagliata nei reparti e la presentazione della merce.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio discutono e giustificano in dettaglio con i propri collaboratori l'attuazione di eventi per i clienti e delegano singoli compiti e responsabilità. Gli specialisti nel commercio al dettaglio accompagnano i collaboratori nei loro contributi volti a creare esperienze dei clienti. Danno istruzioni su come progettare e organizzare efficacemente un evento per i clienti valorizzando in particolare un approccio individuale ai clienti.

Accompagnano con cura l'attuazione e sono attenti al rispetto delle direttive aziendali.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- attuano esperienze dei clienti ed eventi secondo le direttive del marketing.
- attuano appropriate strategie di marketing per realizzare gli obiettivi di cifra d'affari nella vendita.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze fondamentali del mercato.
- dispongono di conoscenze utente nelle analisi di mercato.
- dispongono di conoscenze approfondite nel marketing.
- dispongono di conoscenze approfondite dei prodotti e dell'assortimento.
- dispongono di conoscenze utente dei principali sistemi d'informazione dell'azienda.
- dispongono di conoscenze utente nel campo della pianificazione delle vendite.
- dispongono di conoscenze approfondite dei bisogni della clientela.
- dispongono di conoscenze utente degli strumenti di controllo e della valutazione del successo.
- dispongono di conoscenze utente delle possibilità di fidelizzare la clientela a disposizione dell'azienda.
- dispongono di conoscenze utente per pianificare esperienze ed eventi per i clienti.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- fungono da interlocutori fra il reparto marketing e il team.
- sono attenti a illustrare le decisioni strategiche ai propri collaboratori in modo comprensibile e motivante.
- sono consapevoli del proprio ruolo esemplare.
- sono consapevoli del fattore sostenibilità nella vendita e nel marketing e commercializzano in modo mirato prodotti ecologici.

<p>Infine analizzano l'attuazione dell'evento svolta dai collaboratori e forniscono un feedback. Si occupano delle conseguenze che l'evento ha sulla cifra d'affari relativa ai prodotti e formulano raccomandazioni all'attenzione della direzione aziendale per ulteriori eventi. Valutano il successo dell'esperienza dei clienti (es. tramite sondaggi, indici aziendali). Nell'azienda condividono le esperienze dei clienti effettuate e sono in grado di giustificare le conoscenze acquisite nei confronti del reparto marketing.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sono attenti agli obiettivi strategici di marketing nella vendita predefiniti dall'azienda. • sono sempre attenti ai feedback e ai bisogni dei clienti. • sono sempre attenti alla giustificazione sostenibile dei propri argomenti nel reparto marketing. • si impegnano a considerare le peculiarità regionali e locali nella progettazione di eventi. • si dimostrano aperti nei confronti delle nuove tendenze e delle innovazioni. • si dimostrano entusiasti e stimolanti nei confronti dei collaboratori e dei gruppi d'interesse. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzano i bisogni dei clienti e li collegano agli strumenti di marketing disponibili, ai media e ai preventivi dell'azienda per sviluppare misure appropriate per un'esperienza dei clienti. • analizzano l'obiettivo di esperienze ed eventi specifici per i clienti e ne pianificano l'attuazione applicando le direttive del marketing. • analizzano il successo dei prodotti in base agli eventi e traggono delle raccomandazioni per il futuro. • analizzano l'attuazione delle direttive di marketing secondo gli eventi e forniscono un feedback ai collaboratori.
<p>E3. Assistere e controllare l'attuazione di progetti al punto vendita (POS)</p> <p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio assistono in modo metodicamente strutturato e sostenibile l'attuazione di progetti (es. nuova disposizione nel magazzino, riduzione dei rifiuti ecc.). Rilevano la situazione iniziale e l'obiettivo del progetto e allestiscono concezioni (es. pianificazione, preventivo, impiego di personale) e strategie attuative appropriate. Definiscono le priorità dei compiti in base alla loro importanza e urgenza e ne pianificano in modo realistico l'attuazione. Creano le necessarie condizioni quadro per un'attuazione efficace. Nell'ambito delle loro possibilità delegano a specialisti o collaboratori compiti meno importanti, assegnano pacchetti di lavoro ben definiti e, se necessario, giustificano il senso e lo scopo del cambiamento. Svolgono i propri compiti in modo efficiente, accurato e corretto.</p> <p>Costituiscono un team di progetto o un gruppo di lavoro, strutturano il lavoro di progetto in base al mandato e controllano l'avanzamento dei lavori con i rispettivi strumenti e indici aziendali, Durante l'attuazione provvedono a una comunicazione orientata ai destinatari e la controllano regolarmente.</p>	<p>Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...</p> <p>Potenziale di attuazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • assistono e controllano l'attuazione dei progetti. <p>Conoscenza, comprensione</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispongono di conoscenze utente nella gestione dei progetti. • dispongono di conoscenze approfondite nel campo delle tecniche di comunicazione convincenti. <p>Posizioni / opinioni, valori, motivazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono sempre attenti a una ripartizione equa e chiara degli incarichi di lavoro. • si dimostrano aperti e creativi nei confronti di nuove concezioni e idee. • sono sempre attenti a una gestione dei propri collaboratori improntata all'apprezzamento e alla motivazione. • sono sempre attenti a una comunicazione orientata ai destinatari nella fase di attuazione. <p>Metacognizione</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzano regolarmente il lavoro di progetto e, se necessario, introducono misure di cambiamento.



E4. . Implementare misure di promozione delle vendite e fidelizzazione della clientela al proprio punto vendita (POS)

Gli specialisti nel commercio al dettaglio pianificano in modo proattivo con il proprio team l'attuazione di misure predefinite per la promozione delle vendite. Le attuano conferendo una nota personale al proprio punto vendita e ne verificano l'efficacia. Nelle aziende non centralizzate spetta agli specialisti nel commercio al dettaglio sviluppare, attuare con il team e verificare misure di promozione delle vendite per il processo principale. Analizzano la situazione iniziale, fissano obiettivi (situazione auspicata) e allestiscono un piano di misure. Con il proprio team decidono la priorità dei singoli obiettivi e li realizzano.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio si ispirano regolarmente ad altre aziende e utilizzano secondo le direttive tutti i feedback, gli ausili e i margini di manovra a loro disposizione per generare una cifra d'affari tramite il cross-selling e l'up-selling. Per esempio verificano regolarmente la collocazione dei prodotti nel punto vendita. Pianificano esattamente quale merce, dove, quando e come si può vendere. In questo modo riconoscono il fabbisogno di ottimizzazione e attuano una presentazione della merce creativa, con un buon utilizzo dello spazio e con la consapevolezza dei costi per ottenere elevate velocità di rotazione della merce in magazzino realizzando di conseguenza una maggior cifra d'affari.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio fanno tutto il possibile affinché i clienti possano vivere queste misure creando in loro delle emozioni. In seguito verificano a scadenze regolari le misure adottate traendo delle conclusioni per possibili adattamenti.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio implementano nel proprio team le misure aziendali per fidelizzare la clientela e si confrontano regolarmente con il team. Assicurano l'impiego di diversi strumenti attraverso tutti i canali a disposizione (es. social media). Sono presenti su tutti i canali rilevanti per i clienti e, con il proprio team, segnalano in modo attivo le possibilità a disposizione. Incoraggiano i propri collaboratori a rispondere autonomamente alle richieste dei clienti e a utilizzare tutti i canali. Gli specialisti nel commercio al dettaglio seguono con attenzione le misure di fidelizzazione della clientela, se ne prendono cura e, se necessario, le sviluppano in funzione dei clienti.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- attuano efficacemente con il proprio team le misure di promozione delle vendite predefinite dell'azienda.
- implementano misure per la fidelizzazione della clientela al proprio punto vendita (POS).

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze utente su come evidenziare le caratteristiche dei prodotti (es. sostenibilità, prezzo, conservazione).
- dispongono di conoscenze utente nella pianificazione, organizzazione e attuazione di appropriate misure di promozione delle vendite per il proprio settore.
- dispongono di conoscenze approfondite dei bisogni dei clienti.
- dispongono di conoscenze utente delle analisi di vendita.
- dispongono di conoscenze approfondite del mercato.
- dispongono di conoscenze utente delle misure per fidelizzare la clientela attraverso tutti i canali rilevanti per i clienti.
- dispongono di conoscenze utente degli attuali ausili di hardware e software.
- dispongono di conoscenze utente degli strumenti di controllo per le misure di fidelizzazione della clientela.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti a uno scambio trasparente e immediato con il team, il settore acquisti, il settore decorazione e i fornitori.
- sono attenti a coinvolgere il proprio team nel processo decisionale per le misure di promozione delle vendite.
- sono attenti a produrre un'esperienza d'acquisto nel cliente.
- si dimostrano aperti nei confronti di nuove idee.
- si impegnano per una presentazione della merce curata, attrattiva e creativa allo scopo di migliorare le vendite e aumentare la cifra d'affari.
- sono motivati a sostenere attivamente i propri collaboratori mentre assistono i clienti.
- sono motivati a prestare particolare attenzione e interesse verso i clienti esistenti.
- si dimostrano ostinati ed entusiasti nel contatto con la clientela.
- sono attenti alla formazione continua dei collaboratori nel campo della fidelizzazione della clientela.



Metacognizione

- analizzano le misure per promuovere le vendite e le misure di fidelizzazione della clientela e, se necessario, le sviluppano con il proprio team in modo personalizzato.
- analizzano i feedback dei clienti in materia di presentazione della merce e ricavano degli adattamenti per migliorare l'esperienza dei clienti.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- attuano in modo efficace le strategie omni-, cross- e multichannel nella propria azienda.
- coordinano l'interfaccia con altri canali di distribuzione.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze approfondite del mercato.
- dispongono di conoscenze utente dei sistemi e delle strategie omni-, cross- e multichannel di uso corrente.
- dispongono di conoscenze utente per coordinare i canali in modo coscienzioso.
- dispongono di conoscenze fondamentali delle basi legali nell'impiego delle strategie omni-, cross- e multichannel.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono attenti a introdurre in modo comprensibile e stimolante i propri collaboratori nelle strategie omni-, cross- e multichannel.
- si dimostrano aperti e disponibili nei confronti delle nuove tecnologie e dei nuovi canali.
- sono attenti a un impiego senza problemi dell'infrastruttura necessaria nella loro azienda.
- sono attenti a utilizzare i canali di comunicazione in modo appropriato ai benefici dei clienti e alla cifra d'affari.
- sono motivati a confrontarsi regolarmente con i rappresentanti di altri canali di distribuzione e ad essere aggiornati su nuove tendenze e innovazioni.

Metacognizione

- analizzano gli effetti che le strategie omni-, cross- e multichannel predefinite hanno sulle procedure aziendali e introducono misure pertinenti per la loro attuazione.
- analizzano le conoscenze dei propri collaboratori e organizzano le relative formazioni per attuare senza problemi strategie omni-, cross- e multichannel nell'azienda.

E5. Coordinare con l'e-commerce e attuare l'impiego delle strategie omni-, cross- e multichannel

Gli specialisti nel commercio al dettaglio si occupano in modo dettagliato dei programmi omni-, cross- e multichannel e dell'e-commerce predefiniti della propria azienda, ne riconoscono l'efficacia sulle procedure aziendali e li attuano con sicurezza. Si confrontano regolarmente con i collaboratori dell'e-commerce e si informano sugli sviluppi del commercio stazionario. Spiegano procedure e processi per impiegare il commercio stazionario nel negozio online.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio organizzano nella propria azienda l'impiego di attività omni-, cross- e multichannel. Riflettono a quali gruppi di destinatari ci si dovrebbe rivolgere, li selezionano sistematicamente e prestano attenzione alle relative prescrizioni in materia di protezione dei dati e alle misure rilevanti per la sicurezza. Assicurano che tutta l'infrastruttura sia pronta per l'utilizzo e che i processi nel proprio campo di responsabilità funzionino senza problemi. A questo proposito si confrontano con le persone di riferimento responsabili nell'azienda.

Organizzano formazioni specifiche per i collaboratori allo scopo di attuare senza intoppi queste attività nell'azienda. Per organizzare queste formazioni si confrontano regolarmente con persone di riferimento provenienti da altri settori per lo scambio di esperienze. Sensibilizzano i collaboratori a considerare il negozio online come un valore aggiunto e non come una concorrenza.



E6. Assistere segmenti di clienti selezionati e i servizi post vendita

Gli specialisti nel commercio al dettaglio consigliano, curano e collegano segmenti di clienti selezionati (es. clienti nuovi o gruppi clienti abituali). Si informano regolarmente sui bisogni di questi segmenti di clienti e organizzano contatti diretti (es. cena).

Gli specialisti nel commercio al dettaglio sono punti di contatto per i propri collaboratori qualora non siano in grado di trovare autonomamente una soluzione in caso di feedback o richieste di clienti oppure non siano in grado di offrire una soluzione che non rientri nel proprio campo di competenze. Se, nel colloquio con i propri collaboratori, accertano che quest'ultimi non sono in grado di presentare personalmente una soluzione appropriata al cliente, danno istruzioni per l'ulteriore procedura (in altre parole agiscono come coach). Incoraggiano i collaboratori a rispondere autonomamente alle richieste dei clienti, a utilizzare tutti i canali e a svilupparli ulteriormente in modo sostenibile.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio trattano richieste e feedback impegnativi dei clienti attraverso diversi canali (es. personalmente, per iscritto, telefonicamente). Spiegano a posteriori la propria procedura ai collaboratori coinvolti oppure al team consentendo a tutti i membri del team di acquisire conoscenze, una miglior fidelizzazione della clientela e un impatto esterno più positivo.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ...

Potenziale di attuazione

- si prendono cura personalmente dei feedback e delle richieste di clienti nonché di segmenti di clienti selezionati e servizi post vendita attraverso diversi canali.
- sostengono i propri collaboratori nei feedback e nelle richieste di clienti.

Conoscenza, comprensione

- dispongono di conoscenze utente nella fidelizzazione e assistenza della clientela attraverso tutti i canali rilevanti per i clienti.
- dispongono di conoscenze utente delle tecniche di conversazione.
- dispongono di conoscenze approfondite dei servizi, delle prestazioni di servizio e delle offerte post vendita dell'azienda.
- dispongono di conoscenze approfondite delle direttive aziendali.
- dispongono di approfondite conoscenze dei prodotti e dell'assortimento.
- dispongono di conoscenze utente nell'assistenza dei collaboratori.
- dispongono di conoscenze utente delle strategie per risolvere i problemi.

Posizioni / opinioni, valori, motivazione

- sono sempre attenti a un dialogo diretto e personale con i clienti.
- si dimostrano interessati e aperti nei confronti dei bisogni dei clienti.
- sono sempre attenti a una cultura del team volta a promuovere i collaboratori.
- si dimostrano critici.
- nei contatti con clienti difficili agiscono come coach per i collaboratori.
- sono consapevoli del loro ruolo esemplare.

Metacognizione

- analizzano il proprio segmento di clienti ricavando corrispondenti servizi, prestazioni di servizio e offerte post vendita attrattive.
- con i collaboratori analizzano la gestione dei feedback e delle richieste impegnative dei clienti e trasmettono al team le conoscenze acquisite.



7 Allegato 2 Identificazione dei moduli

7.1 Modulo 1 – CCO A Attuazione dei principi aziendali e dei compiti gestionali di carattere generale

Condizioni

Nessuna

Competenza

Il modulo 1 corrisponde al campo di competenze operative A e ai rispettivi criteri di prestazione.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio attuano le strategie e i principi aziendali e li traducono nel linguaggio dei collaboratori. Impiegano effettivamente gli strumenti di gestione nell'attività quotidiana e prestano attenzione alla corretta attuazione delle prescrizioni aziendali in materia di qualità, ambiente e sicurezza nel proprio campo. Riconoscono gli influssi esterni sulla propria azienda e ne traggono delle conseguenze. Allo stesso tempo si prendono cura delle reti professionali nel commercio al dettaglio e impiegano in modo efficiente le proprie competenze nell'esercizio della professione e le sviluppano ulteriormente.

Controllo delle competenze

Il controllo delle competenze comprende le due seguenti componenti:

- 1) «Domande di conoscenza e comprensione» (domande chiuse e domande aperte)
- 2) «Applicazione» con le seguenti possibilità:
 - Critical incidents
 - Mini-cases
 - Simulazioni pratiche, es. utilizzare e applicare strumenti di gestione / indici, attuare procedure di sicurezza

Livello e numero del modulo

FA-HM1 / Modulo dell'attestato professionale federale di "Specialista nel commercio al dettaglio"

Durata di validità dell'identificazione del modulo

5 anni



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.2 Modulo 2 – CCO B Attuazione della gestione e dello sviluppo dei collaboratori

Condizioni

Nessuna

Competenza

Il modulo 2 corrisponde al campo di competenze operative B e ai rispettivi criteri di prestazione.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio valutano l'idoneità dei concorrenti nell'ambito di colloqui di assunzione condotti sistematicamente e accompagnano gli arrivi e le partenze dei collaboratori. Pianificano l'impiego di personale secondo le procedure aziendali e tramite i rispettivi ausili. Accompagnano e gestiscono diversi team e risolvono in modo proattivo situazioni impegnative nel team e nei confronti dei gruppi d'interesse. Con i collaboratori gestiscono in modo professionale i colloqui concernenti il bilancio della situazione e accompagnano in modo mirato i collaboratori nello sviluppo professionale. Per la collaborazione utilizzano attivamente i canali di comunicazione digitali e, se necessario, attuano appropriate misure di ottimizzazione

Controllo delle competenze

Il controllo delle competenze comprende le due seguenti componenti:

- 1) «Domande di conoscenza e comprensione» (domande chiuse e domande aperte)
- 2) «Applicazione» con le seguenti possibilità:
 - Critical incidents
 - Mini-cases
 - Simulazione pratiche, es. proporre la struttura di un colloquio, formulare un feedback relativo a punti forti e punti deboli, allestire un piano d'impiego dei collaboratori
 - Casella di posta, es. per coordinare compiti impegnativi nel team e nei confronti dei gruppi d'interesse
 - Analisi del colloquio, es. colloquio concernente il bilancio della situazione, colloquio di assunzione oppure colloquio per risolvere una situazione conflittuale
 - Gioco di ruolo, es. relativo al colloquio concernente il bilancio della situazione, colloquio di assunzione o colloquio per risolvere una situazione conflittuale

Livello e numero del modulo

FA-HM2 / Modulo dell'attestato professionale federale di "Specialista nel commercio al dettaglio"

Durata di validità dell'identificazione del modulo

5 anni



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.3 Modulo 3 – CCO C Assunzione di compiti nella finanza e in contabilità

Condizioni

Nessuna

Competenza

Il modulo 3 corrisponde al campo di competenze operative C e ai rispettivi criteri di prestazione.

Nell'ambito delle direttive, gli specialisti nel commercio al dettaglio sostengono in modo costruttivo il processo di allestimento del preventivo. Fissano obiettivi, controllano e verificano il processo contabile in corso nel proprio campo e introducono misure volte a raggiungere gli obiettivi. Pianificano, sorvegliano e valutano l'attuazione finanziaria di progetti e investimenti presenti nel proprio campo di responsabilità.

Controllo delle competenze

Il controllo delle competenze comprende le due seguenti componenti:

- 1) «Domande di conoscenza e comprensione» (domande chiuse e domande aperte)
- 2) «Applicazione» con le seguenti possibilità:
 - Mini cases
 - Simulazioni pratiche, es. eseguire un processo contabile, allestire la pianificazione finanziaria, la sorveglianza e l'analisi di un progetto

Livello e numero del modulo

FA-HM3 / Modulo dell'attestato professionale federale di "Specialista nel commercio al dettaglio"

Durata di validità dell'identificazione del modulo

5 anni



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.4 Modulo 4 – CCO D Sostegno di progetti, approvvigionamento di merce e logistica

Condizioni

Nessuna

Competenza

Il modulo 4 corrisponde al campo di competenze operative D e ai rispettivi criteri di prestazione.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio ottimizzano le strutture e i processi aziendali nel proprio campo di attività. Assicurano che il flusso di merce sia organizzato in modo efficiente ed efficace. Nelle decisioni logistiche al punto vendita (POS) coinvolgono le condizioni di fornitura e approvvigionamento.

Controllo delle competenze

Il controllo delle competenze comprende le due seguenti componenti:

- 1) «Domande di conoscenza e comprensione» (domande chiuse e domande aperte)
- 2) «Applicazione» con le seguenti possibilità:
 - Critical incidents
 - Mini-cases, es. analizzare il flusso di merce oppure la logistica
 - Simulazioni pratiche, es. ottimizzare un processo

Livello e numero del modulo

FA-HM4 / Modulo dell'attestato professionale federale di "Specialista nel commercio al dettaglio"

Durata di validità dell'identificazione del modulo

5 anni



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.5 Modulo 5 – CCO E Coprogettazione dello smercio e del marketing

Condizioni

Nessuna

Competenza

Il modulo 5 corrisponde al campo di competenze operative E e ai rispettivi criteri di prestazione.

Gli specialisti nel commercio al dettaglio analizzano i bisogni dei clienti e i comportamenti d'acquisto al proprio punto vendita (POS) ed esaminano le misure da introdurre. Secondo le direttive del marketing pianificano e coordinano le esperienze dei clienti, le attuano e le valutano.

Assistono e controllano l'attuazione di progetti al punto vendita (POS)

Implementano misure di promozione delle vendite e quelle per la fidelizzazione della clientela. Coordinano con l'e-commerce e attuano l'impiego di omni-, cross- e multichannel.

Assistono segmenti di clienti selezionati e il servizio post vendita.

Controllo delle competenze

Il controllo delle competenze comprende le due seguenti componenti:

- 1) «Domande di conoscenza e comprensione» (domande chiuse e domande aperte)
- 2) «Applicazione» con le seguenti possibilità:
 - Critical incidents
 - Mini-cases, es. analizzare le esigenze dei clienti
 - Simulazioni pratiche, es. sviluppare / pianificare misure di promozione delle vendite, descrivere la procedura applicata nei servizi post vendita, allestire un piano di progetto
 - Casella di posta, es. per l'attuazione di un progetto al punto vendita (POS)

Livello e numero del modulo

FA-HM5 / Modulo dell'attestato professionale federale di "Specialista nel commercio al dettaglio"

Durata di validità dell'identificazione del modulo

5 anni



8 Allegato 3 Glossario

Richiesta di ricusazione	Una richiesta di ricusazione è una richiesta volta a modificare l'assegnazione del perito per un esame.
Competenza operativa professionale	La competenza è una disposizione che abilita una persona a risolvere efficacemente determinati tipi di problemi, ossia ad affrontare sfide concrete di un determinato tipo. La competenza operativa professionale è la capacità che una persona ha di esercitare efficacemente un'attività professionale utilizzando le proprie competenze personali, metodologiche, professionali e sociali.
Profilo professionale	Il profilo professionale è una descrizione compatta della professione (1–1,5 pagine A4) comprendente il campo di lavoro (chi sono i gruppi target, i contatti, i clienti), le principali competenze operative professionali o i criteri di prestazione nonché i requisiti per l'esercizio della professione da parte dei professionisti (autonomia, creatività / innovazione, contesto di lavoro, condizioni di lavoro). Inoltre vi si descrive il contributo della professione alla sostenibilità economica, sociale ed ecologica. Il profilo professionale è parte integrante del regolamento d'esame (obbligatorio) e delle direttive (facoltativo).
Criterio di valutazione	Un criterio di valutazione indica come viene verificata o misurata una competenza. Il criterio comprende la conoscenza specifica o tecnica e le capacità richieste. I criteri sono definiti prima di un esame e indicano che cosa ci si attende e che cosa si osserva, quali prestazioni si devono adempiere e quali sono le capacità necessarie per fornire una buona prestazione. I criteri servono come base per correggere e valutare un esame.
Certificato federale di formazione pratica CFP	Titolo di una formazione professionale di base su 2 anni.
Attestato federale di capacità AFC	Titolo di una formazione professionale di base su 3 e 4 anni.
Attestato professionale federale APF	Titolo di un esame di professione con attestato professionale federale di livello terziario B.
Esame professionale superiore EPS	Titolo di un esame professionale superiore con diploma federale di livello terziario B.
Situazioni critiche per il successo / critical incidents	Le situazioni critiche per il successo sono una forma d'esame. Una situazione critica descrive una situazione rilevante per il posto di lavoro che può essere risolta tramite competenze selezionate. Ai candidati viene descritta una situazione pratica in base alla quale essi descrivono il proprio procedimento concreto.
Colloquio professionale	Il colloquio professionale è una forma d'esame in cui i candidati discutono con i periti su un tema professionale. Nel colloquio dimostrano di comprendere il campo specifico ed essere in grado di argomentare, riflettere e pensare secondo alternative.
Analisi del colloquio	L'analisi del colloquio è una forma d'esame con la quale si verificano le competenze comunicative in diverse situazioni di conversazione. I candidati



	guardano un colloquio o l'estratto di un colloquio dal vivo oppure tramite un video, analizzano il comportamento nella comunicazione del professionista e infine presentano oralmente i propri risultati ai periti d'esame.
Simulazioni pratiche	Le simulazioni pratiche sono una forma d'esame in cui i candidati vengono sollecitati a eseguire concretamente o a descrivere la procedura applicata in situazioni di lavoro di routine oppure che applicherebbero in un contesto simulato per eseguire l'attività / l'azione.
Campo operativo	I campi operativi comprendono diverse competenze del profilo di qualificazione che vengono raggruppate in un modulo pertinente dal punto di vista tematico. I moduli si orientano idealmente alla logica della pratica professionale e non a una logica delle materie.
Descrizioni di piccoli casi / mini-cases	Le descrizioni di piccoli casi sono una forma d'esame. Descrivono eventi o situazioni della realtà lavorativa quotidiana di un professionista. Ai candidati viene presentata la descrizione di piccoli casi per i quali devono descrivere e giustificare una possibile attività / azione.
Orientamento alle competenze	Per orientamento alle competenze si intende il design concettuale dei titoli federali risp. delle offerte di formazione che si orientano alle competenze operative professionali. I professionisti non devono padroneggiare unicamente dei fatti, ma devono saper impiegare le proprie conoscenze in situazioni pratiche quando i compiti sono nuovi, quando i problemi sono definiti male, quando è necessario collaborare con altre persone e quando è richiesto un grande senso di responsabilità.
Dimensione della competenza: potenziale di attuazione	→ competenza (operativa) riferita alla capacità di attuazione. Descrive un'attività / un'azione concreta in una situazione di lavoro.
Dimensione della competenza: conoscenza, comprensione	→ competenza (operativa) riferita alle conoscenze specialistiche di cui una persona dispone. Comprende conoscenze specialistiche, basi teoriche, conoscenze di metodi e processi.
Dimensione della competenza: posizione / opinione, motivazione	→ competenza (operativa) sugli aspetti motivazionali necessari alla prontezza d'azione richiesta.
Dimensione della competenza: metacognizione	→ competenza (operativa) relativa alla capacità di riflessione e analisi necessaria per strutturare professionalmente il comportamento descritto.
Compensazione degli svantaggi legati all'handicap	Gli individui con un handicap hanno diritto a misure per eliminare gli svantaggi dovuti alla formazione e alla formazione continua nello svolgimento di esami. Le rispettive richieste devono essere inoltrate alla segreteria degli esami con l'iscrizione all'esame. Per l'iscrizione i candidati devono consultare il foglio informativo della SEFRI (compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori). Essi devono considerare risp. allegare i contenuti e i documenti menzionati in questo documento (punto 2, richiesta di compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami



	<p>professionali superiori) al momento dell'iscrizione. Il foglio informativo può essere ritirato presso la segreteria degli esami oppure scaricato al seguente link. Link: (recuperato il 14.06.2022) https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestatati.html</p>
Modello "sistema classico"	Il modello "sistema classico" comprende un esame che verifica, in modo possibilmente esaustivo e tramite un campione rappresentativo, le principali competenze operative conformemente al profilo professionale.
Organizzazione del mondo del lavoro (Oml)	Sono considerati organizzazioni del mondo del lavoro i partner sociali, le associazioni professionali, altre organizzazioni responsabili e altri operatori della formazione professionale. Le organizzazioni di natura prettamente scolastica non sono considerate organizzazioni del mondo del lavoro. Le organizzazioni del mondo del lavoro singolarmente o con altre Oml costituiscono l'organo responsabile degli esami federali.
Casella di posta	Il compito con casella di posta è una forma d'esame. I candidati definiscono le priorità per diverse attività di una giornata lavorativa. I candidati possono accedere a queste attività da classificare tramite i più disparati documenti.
Presentazione	Con il metodo d'esame "Presentazione" si esamina la competenza di presentazione dei candidati. I candidati trattano ed elaborano una problematica tipica della professione e presentano il risultato ai periti d'esame. La valutazione mette al centro la qualità della presentazione.
Lavoro pratico	Il lavoro pratico è una forma d'esame in cui si analizzano problematiche aziendali reali e si elaborano soluzioni sotto forma di programmi / concetti (es. programma di marketing, programma TI ecc.). In tal modo i candidati mettono alla prova le proprie capacità analitiche e concettuali.
Perite e periti d'esame	Le perite e i periti d'esame sono incaricati di preparare e svolgere esami o parti d'esame per conto dell'organo responsabile dell'esame. Si tratta di specialisti qualificati.
Regolamento d'esame	Il regolamento d'esame è il documento normativo per un esame di professione o un esame professionale superiore. Esso è redatto sulla base di un testo guida e deve essere approvato dalla SEFRI.
Gioco di ruolo	Il gioco di ruolo è un metodo d'esame in cui viene simulato un colloquio relativo al contesto professionale dei candidati. La situazione del colloquio può essere sia di confronto sia di cooperazione. Il candidato interpreta sempre il ruolo del professionista.
Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI	La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione è l'autorità federale che approva i regolamenti d'esame e svolge la vigilanza sugli esami di professione e gli esami professionali superiori. Per maggiori informazioni consultare il sito www.sbf.admin.ch .
Finanziamento orientato alla persona	Le persone che frequentano corsi di preparazione a un esame federale ricevono un sostegno finanziario dalla Confederazione. Per conoscere le condizioni da adempiere e le modalità di richiesta del sostegno finanziario, consultare il sito tramite il seguente link. Link: (recuperato il 14.06.2022) https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/contributi/partecipanti.html



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Organo responsabile	L'organo responsabile è competente per lo sviluppo, la distribuzione e il regolare aggiornamento del regolamento d'esame e delle rispettive direttive. Inoltre è competente per la convocazione e lo svolgimento dell'esame federale. L'organo responsabile comprende una o più organizzazioni del mondo del lavoro (Oml), di regola è competente per tutta la Svizzera.
Direttive	Le direttive contengono informazioni dettagliate relative al regolamento d'esame. Sono emanate dalla commissione d'esame, dalla commissione per la garanzia della qualità o dall'organo responsabile. Devono servire, tra l'altro, a spiegare in dettaglio il regolamento d'esame ai candidati. Rispetto al regolamento d'esame, le direttive non contengono disposizioni normative. Devono essere redatte in modo che sia possibile superare l'esame anche senza aver frequentato il corso preparatorio, in altre parole si devono fissare i criteri di valutazione (o i criteri di prestazione) per le singole parti d'esame.
Domande di conoscenza e comprensione	Il metodo d'esame "domande di conoscenza e comprensione" fa parte di un esame scritto. Comprende domande chiuse (sì / no, scelta singola, domande a risposta multipla, domande di abbinamento, domande in successione) e domande aperte (compiti con testo, compiti situazionali).
