

Procedura di qualificazion	e per Assistenti (del commercio al det	aglio CFP	
Parte d'esame 2 Conoscer	nze professionali	(scuola professional	e) - orale	
Stato: 31.08.2025				
Data dell'esame		Persona in form	azione N. candidata / candidato	Classe
Analisi	di un colloquio		In questa parte d'esame «Analisi di un colloquio» si esaminano le abilità / attitudini delle seguenti compet	enze operative.
Criterio di valutazione	Punti ottenuti	Max. punti		
CCO A Riconoscere la co- municazione non verbale		3	Competenza operativa a1 Creare il primo contatto con il cliente nel commercio al dettaglio	
CCO A Riconoscere la co- municazione verbale		3	Competenza operativa a2 Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzione Competenza operativa a3 Concludere un colloquio di vendita e rielaborarlo	oni
CCO A Valutare metodi e tecniche nella vendita		3		
CCO A Giustificare la valuta- zione risp. gli errori indivi- duali		3	Assegnare soltanto punti interi (0 - 1 - 2 – 3).	
ddan	L L			
Nome	«Nama dal manita	diagona As	dName del posite d'espare DN	
Nome	<nome del="" perito<="" td=""><td>u esame A></td><td><nome b="" d'esame="" del="" perito=""></nome></td><td></td></nome>	u esame A>	<nome b="" d'esame="" del="" perito=""></nome>	
Firma				
Data				

Vogliate firmare il modulo di valutazione e osservazione prima di consegnarlo alla segreteria degli esami.

^{*}Qui di seguito si parla di persone in formazione, ma sono intesi anche altre candidate / altri candidati della procedura di qualificazione.



Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP

CCO A Identificare errori (comunicazione non verbale)		Valutazione	0	1	2	3
			O	'		
Criterio di valutazione 1 Riconoscere la comunicazione non verbale Domanda guida La persona in formazione riconosce tutti gli errori nella comunicazione non verbale?		Osservazione				
Bomanda galda La persona in formazione risonessee tata gii erron nella comanisazione neli verbale:						
La persona in formazione riconosce (quasi) tutti gli errori della comunicazione non verbale. Individua 3						
gli errori nella mimica, nella gestualità e nella postura.						
La persona in formazione riconosce la maggior parte degli errori della comunicazione non verbale.	2					
La persona in formazione riconosce parzialmente gli errori della comunicazione non verbale.	1					
La persona in formazione non riconosce nessun errore della comunicazione non verbale.	0					
Giustificazione						
Giustificazione						



CCO A Identificare errori (comunicazione verbale)		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Riconoscere la comunicazione verbale Domanda guida La persona in formazione riconosce tutti gli errori nella comunicazione verbale?		Osservazione		<u> </u>	<u></u>	
La persona in formazione riconosce (quasi) tutti gli errori della comunicazione verbale. Individua gli	2					
errori nella scelta delle parole, nel tono di voce, nella comprensibilità e nel modo di esprimersi.	3					
La persona in formazione riconosce la maggior parte degli errori della comunicazione verbale.	2					
La persona in formazione riconosce parzialmente gli errori della comunicazione verbale.	1					
La persona in formazione non riconosce nessun errore della comunicazione verbale.	0					
Giustificazione						



CCO A Valutare metodi e tecniche	Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Valutare metodi e tecniche nella vendita Domanda guida La persona in formazione valuta in modo pertinente l'impiego di metodi e tecniche nella vendita?	Osservazione				
La persona in formazione valuta in modo pertinente i metodi e le tecniche nella vendita. Individua gli errori nella struttura del colloquio, nei metodi di consulenza e di vendita e nella metodologia dello storytelling.					
La persona in formazione riconosce la maggior parte degli errori delle tecniche e dei metodi impiegati.					
La persona in formazione riconosce parzialmente gli errori delle tecniche e dei metodi impiegati.					
La persona in formazione non riconosce nessun errore delle tecniche e dei metodi impiegati. 0					
Giustificazione					



					- /	
CCO A Valutare metodi e tecniche		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Giustificare le valutazioni risp. gli errori individuali Domanda guida La persona in formazione giustifica in modo comprensibile e corretto dal punto di vi dei contenuti le proprie valutazioni risp. gli errori individuati?		Osservazione	•			
La persona in formazione giustifica in modo completo le proprie valutazioni e gli errori individuati. Giustifica la sua valutazione degli errori nella comunicazione verbale e non verbale nonché quella delle tecniche e dei metodi impiegati.	3					
La persona in formazione giustifica la maggior parte delle valutazioni e degli errori individuati.	2					
La persona in formazione giustifica parzialmente valutazioni ed errori individuati	1					
La persona in formazione non giustifica nessuna valutazione e nessun errore individuato.	0					
Giustificazione						



Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione

3 punti	Risposta completa alla domanda posta. Tutti gli aspetti richiesti sono stati trattati con una qualità da buona a ottima. La persona in formazione fornisce una prestazione solida.
2 punti	La risposta presenta piccole differenze rispetto alla soluzione completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: • le affermazioni sono parzialmente lacunose. • le affermazioni sono in parte un po' superficiali e generiche. • le risposte sono di principio corrette, ma giustificate o motivate in modo incompleto. • le giustificazioni non sono puntualmente condivisibili. • le risposte sono troppo poco adattate alla domanda posta.
1 punto	La risposta presenta significative differenze rispetto alla soluzione completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: • le affermazioni sono spesso lacunose. • le affermazioni sono in prevalenza superficiali e generiche. • le risposte sono di principio corrette, ma non giustificate o motivate. • le giustificazioni sono lacunose oppure solo in parte condivisibili • le risposte sono puntualmente sbagliate. • le risposte non sono specificatamente adattate ai gruppi di interesse.
0 punti	La risposta della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla risposta completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: • risposta sbagliata alla domanda posta (non risponde a quanto viene chiesto) • affermazioni e/o giustificazioni in prevalenza sbagliate • risposte prive di struttura e di sistema