**Procedura di qualificazione per Impiegati del commercio al dettaglio – variante 1**

**Lavoro pratico prestabilito (LPP)**

Griglia d’esame secondo le direttive della Commissione svizzera d’esame nel commercio al dettaglio: <https://www.bds-fcs.ch/>

I rami di formazione e d’esame possono strutturare o adattare in modo settoriale i campi con sfondo di colore giallo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sede dell’esame** |  | **N. candidata / candidato** |  | **Data / orario** |  |
| **Cognome** |  | **Nome** |  | | |
| **Cognome, nome e visto del perito d’esame 1** |  | **Cognome, nome e visto del perito d’esame 2** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domanda sullo stato di salute** | Si sente in grado di assolvere l’esame? | sì | no |
| **Controllo documenti d’identità** | È stato controllato il documento personale? | sì | no |
| **Eventi particolari** |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Voce secondo l’ofor** | **Parte** | **Campi d’esame** | | | | | | | **Durata** | **Max. punti** | **Punti ottenuti** | | **Ponderazione** | | **Nota** | |
| 1 | 1.1 | **Relazioni con i clienti (CCO A+C)** | | | | | | | 40’ | 30 |  | | 50% | |  | |
| 3 | 1.2 | **Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) oppure Gestione di negozi online (CCO F)** | | | | | | | 30’ |  |  | | 30% | |  | |
|  |  |  | Orientamento: Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) | | | | | |  | 18 |  | |
|  |  |  | Orientamento: Gestione di negozi online (CCO F, scegliere due compiti pratici su tre) | | | | | |  | 18 |  | |
|  |  |  |  | Registrare articoli |  | Analizzare dati |  | Padroneggiare funzioni nel sistema del negozio online |  |
| 2 | 1.3 | **Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)** | | | | | | | 20’ | 12 |  | | 20% | |  | |
|  |  |  | Opzione 1 Progettare una propria presentazione di merce risp. servizi | | | | | |  |  |  | |
|  |  |  | Opzione 2 Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita | | | | | |  |  |  | |
|  |  |  | | | | | | |  |  |  |  | |  | |  | |
|  |  |  | | | | | | |  | **Nota complessiva\*** | | | |  | | |

\*La nota complessiva è data dalla media ponderata e arrotondata a un decimale delle parti 1.1 – 1.3.

**Panoramica dei risultati**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parte** | **Campi d’esame** | | **Durata** | **Punti per criterio di valutazione** | **Punti ottenuti** | **Nota** |
| 1.1 | **Relazioni con i clienti (CCO A+C)** | | | | | |
| Saluto, accoglienza Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato | | 40’ | 6 |  |  |
| Informazione 1 Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni | | 6 |
| Informazione 2 Consigliare il cliente in modo convincente | | 6 |
| Conclusione Progettare professionalmente la conclusione della vendita | | 6 |
| In generale Gestire i clienti con professionalità | | 6 |
| 1.2 | **Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)** | | | | | |
| Colloquio impegnativo con un cliente: proporre possibili soluzioni appropriate | | 20’ | 6 |  |  |
| Colloquio impegnativo con un cliente: creare un’esperienza di acquisto | | 6 |
| Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi OPPURE Eventi per clienti / promozioni di vendita: procedere in modo appropriato | | 10’ | 3 |
| Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi OPPURE Eventi per clienti / promozioni di vendita: valutare l’esperienza di acquisto | | 3 |
| **Orientamento Gestione di negozi online (CCO F, scegliere due compiti pratici su tre)** | | | | | |
| ⬜ | Registrare articoli: registrare correttamente gli articoli | 30’ | 3 |  |  |
| Registrare articoli: considerare gli aspetti di promozione di vendita | 6 |
| ⬜ | Analizzare dati: determinare dati | 3 |
| Analizzare dati: dedurre/ricavare delle misure | 6 |
| ⬜ | Padroneggiare le funzioni nel sistema del negozio online: gestire il sistema del negozio online | 3 |
| Padroneggiare le funzioni nel sistema del negozio online: dedurre/ricavare delle misure | 6 |
| 1.3 | **Opzione 1 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Progettare una propria presentazione di merce risp. servizi** | | | | | |
| Presentazione di merce risp. servizi: presentare in modo orientato ai clienti | | 20’ | 3 |  |  |
| Presentazione di merce risp. servizi: preparare una presentazione | | 3 |
| Presentazione di merce risp. servizi: giustificare la procedura in modo comprensibile e condivisibile | | 3 |
| Presentazione di merce risp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche | | 3 |
| **Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita** | | | | | |
| Presentazione di merce risp. servizi: analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita | | 20’ | 3 |  |  |
| Presentazione di merce risp. servizi: proporre dei miglioramenti | | 3 |
| Presentazione di merce risp. servizi: giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti | | 3 |
| Presentazione di merce risp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche | | 3 |

**Tabella di conversione / scala delle note**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nota** | **Punti della parte 1.1** | **Punti della parte 1.2** | **Punti della parte 1.3** |
|  |  | **Orientamento CCO E risp. F** | **Opzione 1 risp. Opzione 2** |
| **6** | 29 - 30 | 18 | 12 |
| **5.5** | 26 – 28 | 16 – 17 | 11 |
| **5** | 23 – 25 | 14 – 15 | 9 – 10 |
| **4.5** | 20 - 22 | 12 – 13 | 8 |
| **4** | 17 – 19 | 10 – 11 | 7 |
| **3.5** | 14 – 16 | 9 | 6 |
| **3** | 11 – 13 | 7 – 8 | 5 |
| **2.5** | 8 – 10 | 5 – 6 | 3 – 4 |
| **2** | 5 – 7 | 3 – 4 | 2 |
| **1.5** | 2 – 4 | 1 – 2 | 1 |
| **1** | 0 – 1 | 0 | 0 |

**1.1 Relazioni con i clienti**

**Colloquio con un cliente**

**Informazioni preliminari per le persone in formazione**

|  |  |
| --- | --- |
| **Situazione iniziale per le persone in formazione (opzionale)** | * Descrizione della situazione * Descrizione del negozio * Eventuale spiegazione dei motivi che hanno portato a questo colloquio impegnativo risp. questa situazione. |
| **Definizione dei compiti per le persone in formazione** | Gestisca / conduca il colloquio con il cliente. |
| **Quadro temporale / organizzazione** | Svolgimento del colloquio con il cliente: 40 minuti |
| **Indicazioni per le persone in formazione** | * Presti attenzione a utilizzare la terminologia professionale, le tecniche appropriate di conversazione e di porre le domande. L’obiettivo del colloquio consiste nel raggiungere, entro il tempo a disposizione, la conclusione dell’acquisto da parte del cliente risp. una soluzione appropriata per il cliente e di gestire il reclamo risp. la restituzione di merce. * Durante il colloquio può prendere degli appunti. * Il colloquio inizia quando il cliente accede al punto vendita. * Una perita / un perito d’esame interpreta il ruolo di cliente. * Eventuale completazione da parte del ramo F+E |

**Informazioni preliminari per i periti d’esame**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicazioni per i periti d’esame** | Uno dei periti d’esame interpreta il ruolo di cliente, mentre l’altro annota nella griglia d’esame le osservazioni fatte.  Il perito d’esame che interpreta il ruolo di cliente si prepara al colloquio con il cliente e agisce secondo la seguente guida.   * Il perito d’esame deve rimanere assolutamente nel proprio ruolo e pone soltanto delle domande che potrebbero esse poste da un cliente reale (nessuna domanda tecnica nel senso di un colloquio professionale). * Il perito d’esame non può osservare e valutare contemporaneamente il comportamento della persona in formazione. C’è il rischio che il proprio modo di vivere il ruolo sovrasti la valutazione della prestazione fornita dalla persona in formazione. * Il comportamento del perito d’esame dovrebbe essere il più uniforme possibile: soltanto in questo modo è possibile confrontare il comportamento di diverse persone in formazione. * Il perito d’esame deve rispettare lo svolgimento di base del colloquio, in caso contrario risulta molto difficile una valutazione secondo criteri standard. * In presenza di periti d’esame inesperti c’è il rischio che questi ultimi dirigano eccessivamente il colloquio impedendo alla persona in formazione di esporre / presentare in modo appropriato le proprie qualificazioni. Di regola, il cosiddetto ʺleadʺ durante il colloquio compete alla persona in formazione.   Filo conduttore del colloquio: il colloquio procede idealmente secondo il seguente svolgimento   * Saluto e accoglienza del cliente * Determinazione dei bisogni * Consulenza sul prodotto / servizio nonché sui nuovi sviluppi e sulle nuove tendenze e presentazione delle soluzioni * La persona in formazione si attiva affinché il cliente raggiunga la decisione di acquisto * Decisione di acquisto * Gestione delle restituzioni di merce risp. dei reclami * Conclusione della vendita * In generale: gestire i clienti con professionalità |

**Situazione del cliente per i periti d’esame**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Richieste e punto di vista del cliente** | Descrizione del cliente, dei suoi bisogni e delle sue richieste che lo hanno portato a visitare il negozio.  Possibili obiezioni del cliente. | |
| **Comportamento durante il colloquio** | * Come si comporta il cliente durante il colloquio? * Come reagisce nei confronti della consulenza? * Quali interessi manifesta a proposito del prodotto / del servizio, dei nuovi sviluppi e delle nuove tendenze? * Quale atteggiamento manifesta durante il reclamo risp. la restituzione di merce? | |
| **Soluzione modello**  **Indicazione per i periti d’esame**  Questa soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione. | Il colloquio è strutturato come segue | Illustrare con parole chiave come la persona in formazione procede idealmente nella situazione descritta e che cosa è particolarmente importante. |
| Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato | * Avvio professionale del colloquio di vendita * Salutare in modo proattivo e cortese * Piena attenzione nei confronti del cliente |
| Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni | * Individuare (ponendo domande dettagliate) il bisogno del cliente * Utilizzo di domande orientate all’obiettivo e diverse tecniche di porre le domande * Ascolto attento e concentrato * Lasciar finire di parlare il cliente * Prendere appunti |
| Consigliare i clienti in modo convincente | * Consulenza esaustiva su prodotto / servizio nonché su sviluppi e tendenze * Porre domande orientate all’obiettivo, sostegno nella decisione di acquisto riprendendo i contenuti del colloquio di vendita * Coinvolgere i bisogni del cliente nell’argomentazione * Impiego effettivo del metodo dello storytelling * Gestire / confutare le obiezioni del cliente * Giustificazione esaustiva e competente della proposta di soluzione * Riprendere le domande di chiarimento da parte del cliente e coinvolgerle nella storia |
| Progettare in modo professionale la conclusione della vendita | * Gestione professionale della conclusione della vendita * Valorizzazione dell’acquisto * Esprimere considerazione per il prodotto acquistato / il servizio acquistato nonché per la restituzione di merce / il reclamo * Utilizzo corretto del sistema di cassa / del sistema di fidelizzazione della clientela |
| Gestire i clienti in modo professionale | * Comportamento aperto, cordiale e orientato al cliente * Attuazione delle direttive aziendali * Vendite supplementari * Utilizzo efficace dei mezzi ausiliari a disposizione * Riconoscere e utilizzare ulteriori opportunità di consulenza e vendita |

**1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti:** griglia di valutazione

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** A+C «Saluto, accoglienza» | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 1 Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato**  *Domanda guida* La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente**: la persona in formazione crea in modo professionale il primo contatto con il cliente. Lo saluta in modo proattivo e cortese e gli presta tutta l’attenzione. Gestisce con abilità le situazioni critiche e crea il primo contatto con il cliente in modo appropriato al tipo di cliente che sta accogliendo. | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune**: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente. | 4 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente. | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** A+C «Informazione 1» | | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 2 Analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni**  *Domanda guida* La persona in formazione individua (ponendo domande dettagliate) il bisogno del cliente e presenta soluzioni appropriate? | | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione individua (con domande dettagliate) il bisogno del cliente. Pone domande orientate all’obiettivo. Ascolta in modo concentrato e attento. Lascia finire di parlare il cliente. Presenta soluzioni appropriate al bisogno del cliente. | 6 | |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un’analisi - orientata all’obiettivo - del bisogno del cliente e rispetto a una presentazione della soluzione appropriata. | 4 | |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un’analisi - orientata all’obiettivo - del bisogno del cliente e rispetto a una presentazione della soluzione appropriata. | 2 | |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona informazione è inutilizzabile e/o si discosta totalmente da un’analisi - orientata all’obiettivo - del bisogno del cliente. | 0 | |
| Osservazione | | | | | | | |
| **Campo di competenze operative** A+C «Informazione 2» | | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 3 Consigliare il cliente in modo convincente**  *Domanda guida* La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente? | | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione consiglia in modo esaustivo il cliente su prodotti / servizi nonché su sviluppi e tendenze. Coinvolge il bisogno del cliente nella propria argomentazione e utilizza delle storie appropriate in modo situazionale ed effettivo. Giustifica la proposta di soluzione in modo esaustivo e con competenza professionale. Gestisce in modo costruttivo le domande di chiarimento critiche, le restituzioni di merce o i reclami del cliente riprendendoli e inserendoli in modo situazionale nella sua storia. Applica strategie appropriate allo scopo di portare il cliente a una decisione di acquisto. | | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una consulenza convincente e competente. | | 4 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una consulenza convincente e competente. | | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile. | | 0 |
| Osservazione | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** A+C «Conclusione della vendita» | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 4 Progettare professionalmente la conclusione della vendita**  *Domanda guida* Le persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione dimostra di saper gestire professionalmente il processo di pagamento. Tiene in considerazione sia il prodotto / il servizio acquistato sia la restituzione di merce / il reclamo. Utilizza i programmi di fidelizzazione della clientela in funzione dei desideri del cliente. | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita. | 4 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita. | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è sbagliata e/o non professionale. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** A+C «In generale» | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 5 Gestire i clienti con professionalità**  *Domanda guida* La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione si dimostra aperta, cortese e orientata al cliente. Attua le direttive aziendali e utilizza efficacemente i mezzi ausiliari a disposizione. Riconosce e applica ulteriori opportunità di consulenza e vendita. | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. non attua le direttive aziendali oppure non utilizza i mezzi ausiliari a disposizione oppure non applica l’opportunità per un’ulteriore vendita). | 4 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. non attua le direttive aziendali e non utilizza nessuno dei mezzi ausiliari a disposizione). | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

**1.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)**

**Colloquio impegnativo con un cliente** (può ampliare la situazione iniziale relativa a 1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti aggiungendo una situazione impegnativa)

**Informazioni preliminari per le persone in formazione**

|  |  |
| --- | --- |
| **Situazione iniziale per le persone in formazione (opzionale)** | * Descrizione della situazione * Descrizione del negozio * Eventuale spiegazione dei motivi che hanno portato a questo colloquio impegnativo risp. a questa situazione. |
| **Definizione dei compiti per le persone in formazione** | Gestisca / conduca il colloquio impegnativo con il cliente. |
| **Quadro temporale / organizzazione** | Svolgimento del colloquio con il cliente: 20 minuti |

**Situazione del cliente per i periti d’esame**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Richieste e punto di vista del cliente** | Descrizione di una complessità (situazione impegnativa nella vendita stazionaria come per esempio il reclamo a proposito di un articolo da parte di un cliente molto irritato)  Descrizione del cliente difficile, dei suoi bisogni e delle sue richieste che giustificano la visita nel negozio | |
| **Comportamento durante il colloquio** | * Come si comporta il cliente difficile durante il colloquio? * Come reagisce nei confronti della consulenza impegnativa? * Quali interessi manifesta in relazione al prodotto / servizio impegnativo, alle nuove tendenze e ai nuovi sviluppi? * Quale atteggiamento manifesta durante il reclamo impegnativo? | |
| **Soluzione modello**  **Indicazione per i periti d’esame**  Questa soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione. | La situazione impegnativa viene affrontata e gestita come segue | Illustrare con parole chiave come la persona in formazione procede idealmente nella situazione descritta e che cosa è particolarmente importante. |
| Proporre possibili soluzioni appropriate | * Sviluppo di possibili soluzioni coinvolgendo tutti i mezzi d’informazione a disposizione * Proporre una soluzione in armonia con le linee guida dell’azienda e nell’ambito delle proprie competenze * Giustificazione comprensibile della proposta di soluzione |
| Creare un’esperienza di acquisto | * La persona in formazione accetta oggettivamente la critica espressa e dimostra comprensione * Agire in modo orientato alla soluzione e al cliente * Procurarsi il punto di vista dell’interlocutore e chiarire le ragioni del suo comportamento |

**1.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E):** griglia di valutazione

\_ Il perito d’esame verbalizzante segue il colloquio con il cliente e ne prende nota sulla base di quanto osserva.

\_ Indicazione: prendere nota solo delle osservazioni fatte, senza interpretazioni e senza valutazioni

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** E «Colloquio impegnativo con un cliente» | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 1 Proporre possibili soluzioni appropriate**  *Domanda guida* In una situazione impegnativa con un cliente la persona in formazione propone possibili soluzioni appropriate? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione sviluppa possibili soluzioni appropriate coinvolgendo tutti i mezzi d’informazione a disposizione. Propone una soluzione in armonia con le linee guida aziendali e nell’ambito delle sue competenze. Giustifica la proposta in modo comprensibile e condivisibile. | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un’appropriata procedura di soluzione. | 4 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un’appropriata procedura di soluzione. | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la soluzione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze** E «Colloquio impegnativo con un cliente» | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 2 Creare un’esperienza di acquisto**  *Domanda guida* La persona in formazione crea un’esperienza di acquisto in una situazione difficile con un cliente? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione crea un’esperienza positiva di acquisto procurandosi il punto di vista del proprio interlocutore nella situazione difficile. Mantiene la conduzione del colloquio, crea sicurezza nel cliente e lo sorprende positivamente. | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un’esperienza di acquisto professionale. | 4 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un’esperienza di acquisto professionale. | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** il comportamento della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

**Compito pratico**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compiti pratici**  (sceglierne 1 di 2) | ⬜ Compito pratico 1: «Progettare mondi di esperienze orientate a prodotti e servizi»  ⬜ Compito pratico 2: «Eventi per clienti / promozioni di vendita» | |
| **Situazione iniziale** | Compito pratico 1   * Descrizione della situazione e del ruolo in cui si trova la persona in formazione * Descrizione del negozio * Descrizione del servizio risp. prodotto per il quale la persona in formazione deve progettare un mondo di esperienze * Segmento di clienti a cui ci si deve rivolgere   Compito pratico 2   * Descrizione della situazione e del ruolo in cui si trova la persona in formazione * Descrizione del negozio * Descrizione dell’evento per clienti risp. della promozione di vendita che la persona in formazione deve realizzare * Segmento di clienti a cui ci si deve rivolgere | |
| **Definizione dei compiti per le persone in formazione** | Compito pratico 1  Dimostri come progetterebbe / organizzerebbe il mondo di esperienze per [il servizio predefinito / il prodotto predefinito].  Infine valuti opportunità e rischi della sua idea e rifletta su eventuali misure di correzione o miglioramento.  Compito pratico 2  Illustri le sue idee concernenti [l’evento per clienti / la promozione di vendita]. Pianifichi gli elementi di una progettazione concreta [di un evento per clienti / una promozione di vendita] e spieghi le sue riflessioni a tale proposito.  Infine valuti opportunità e rischi della sua idea e rifletta su eventuali misure di correzione o miglioramento. | |
| **Quadro temporale / organizzazione** | Svolgimento del compito pratico: 10 minuti (elaborazione da parte della persona in formazione: 5 minuti; presentazione da parte della persona in formazione: 5 minuti) | |
| **Indicazioni** | * Si rivolga al segmento di clienti predefinito. * Utilizzi i mezzi ausiliari a disposizione * Completare, se necessario | |
| **Soluzione modello**  **Indicazione per i periti d’esame**  Questa soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione. | Compito pratico 1 oppure Compito pratico 2  Il compito pratico può essere risolto come segue | Con parole chiave dimostrare come la persona in formazione può risolvere il compito pratico nella situazione descritta. |
| Procedura appropriata | * Quale sarebbe la procedura appropriata per progettare l’evento per clienti o la promozione di vendita risp. un mondo di esperienze per il servizio predefinito / il prodotto predefinito? * Quali metodi di fidelizzazione della clientela dovrebbe comprendere la procedura? * Quale procedura è appropriata per il segmento di clienti mirato? |
| Valutazione dell’esperienza di acquisto | * Opportunità e rischi dell’evento risp. della promozione di vendita risp. del mondo di esperienze * Misure di ottimizzazione dell’evento risp. della promozione di vendita risp. del mondo di esperienze; misure di ottimizzazione che la persona in formazione dovrebbe ricavare in caso di bisogno |

Il perito d’esame verbalizzante:

* prende nota della procedura presentata dalla persona in formazione
* prende nota della valutazione della persona in formazione in relazione al successo nonché alle opportunità / ai rischi della sua procedura

Indicazione: prendere nota solo di ciò che viene presentato ed espresso, senza valutazione e senza interpretazione.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** E *(stralciare il compito pratico non pertinente)*  Compito pratico 1 «Progettare mondi di esperienze orientate a prodotti e servizi»  Compito pratico 2 «Eventi per clienti / promozioni di vendita» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 1 Procedere in modo appropriato**  *Domanda guida* La procedura illustrata è appropriata per entusiasmare il segmento di clienti mirato, per fidelizzarlo e per consolidare i rapporti con i clienti? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione propone una procedura appropriata. La procedura comprende metodi appropriati per fidelizzare la clientela. La procedura si rivolge al segmento di clienti definito. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una procedura appropriata. | 2 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una procedura appropriata. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non appropriata. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** E *(stralciare il compito pratico non pertinente)*  Compito pratico 1 «Progettare mondi di esperienze orientate a prodotti e servizi»  Compito pratico 2 «Eventi per clienti / promozioni di vendita» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 2 Valutare un’esperienza di acquisto**  *Domanda guida* La persona in formazione valuta in modo pertinente il successo della procedura proposta? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** La persona in formazione valuta in modo pertinente l’attuazione della sua idea. La persona in formazione si crea una visione d’assieme delle opportunità e dei rischi della procedura. Dalla propria valutazione deduce / ricava misure appropriate. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una valutazione applicabile. | 2 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una valutazione applicabile. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non applicabile. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

**1.2 Orientamento Gestione di negozi online (CCO F)**

**Lavoro pratico**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Disposizioni sulla protezione dei dati** | *Osservazione* Rispettare le disposizioni sulla protezione dei dati dell’azienda | | |
| **Compiti pratici**  (sceglierne 2 di 3) | ⬜ Compito pratico 1 «Lavoro pratico – Curare dati degli articoli per il negozio online»  ⬜ Compito pratico 2: «Lavoro pratico – Analizzare dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti»  ⬜ Compito pratico 3: «Lavoro pratico – Gestire presentazioni di merce e procedure nel negozio online» | | |
| **Situazione iniziale** | Compito pratico 1   * Descrizione della situazione e del ruolo in cui si trova la persona in formazione * Dati degli articoli che la persona in formazione deve implementare nel negozio online, compresi i media (testi, immagini, video)   Compito pratico 2   * Descrizione della situazione e del ruolo in cui si trova la persona in formazione * Dati relativi alle vendite online e al comportamento dei clienti che la persona in formazione deve analizzare (es. dati dei clienti, valutazione dei clienti, dati di vendita, volume di ricerca) compresi i dati del periodo precedente   Compito pratico 3   * Descrizione della situazione e del ruolo in cui si trova la persona in formazione * Descrizione delle presentazioni di merce e delle procedure nel negozio online che la persona in formazione deve gestire (es. vuotare i cestini della spesa, eliminare semplici errori) * Semplici errori che la persona in formazione deve eliminare | | |
| **Definizione dei compiti per le persone in formazione** | Compito pratico 1  Registri i nuovi articoli nel negozio online. Dimostri passo dopo passo come procede nella registrazione di un nuovo articolo nel negozio online.  Compito pratico 2  Analizzi dati predefiniti concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti e interpreti il risultato.  Compito pratico 3  Esegua il seguente compito relativo alla gestione del sistema del negozio online e deduca / ricavi misure appropriate per migliorare la facilità di utilizzo / l’aumento del tasso d’acquisto.   * Compito: quale compito deve eseguire la persona in formazione (es. verificare la disposizione orientata al cliente, testing A/B: individuare la variante migliore)? | | |
| **Quadro temporale / organizzazione** | Svolgimento dei lavori pratici: 30 minuti (15 minuti per ciascun lavoro pratico; si devono svolgere due lavori pratici) | | |
| **Indicazioni** | * Utilizzi l’accesso a Internet e al PC a disposizione nonché la necessaria infrastruttura TI. * Completare, se necessario | | |
| **Soluzione modello**  **Indicazione per i periti d’esame**  Questa soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione. | Il lavoro pratico può essere svolto come segue  Compito pratico 1 | Con parole chiave dimostrare come la persona in formazione può risolvere il compito pratico nella situazione descritta. |
| Registrare correttamente gli articoli | * Criteri per la registrazione completa e corretta degli articoli * Quali direttive aziendali si devono rispettare? * Istruzione passo dopo passo per una registrazione completa e corretta |
| Prestare attenzione agli aspetti di promozione di vendita | * Descrizione completa del prodotto * Parole chiave appropriate per attirare l’attenzione sull’articolo * Criteri per realizzare immagini di alta qualità ed espressività |
| Compito pratico 2 |  |
| Determinare i dati | * Criteri per determinare e analizzare in modo olistico (interdisciplinare) e corretto i dati predefiniti * Risultati dell’analisi dei valori di riferimento e confronto con i dati dei periodi precedenti |
| Dedurre / ricavare misure | * Possibili interpretazioni dei risultati dell’analisi * Possibili misure che la persona in formazione potrebbe dedurre / ricavare per migliorare il negozio online * Possibili proposte concrete di ottimizzazione |
| Compito pratico 3 |  |
| Gestire il sistema del negozio online | * Criteri per una gestione professionale e completa del sistema del negozio online * Criteri per una corretta verifica del programma centrale * Criteri per l’eliminazione di semplici errori * Criteri per l’utilizzo corretto di diversi programmi software |
| Dedurre / ricavare misure | * Conclusioni comprensibili e condivisibili concernenti il sistema del negozio online * Proposte concrete di miglioramento inclusa la rispettiva giustificazione |

**1.2 Orientamento Gestione di negozi online (CCO F):** griglia di valutazione

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative F** «Registrare articoli (lavoro pratico)»  Compito pratico 1: «Lavoro pratico – Curare dati degli articoli per il negozio online» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 1 Registrare articoli in modo corretto**  *Domanda guida* La persona in formazione registra degli articoli in modo corretto e rispettando le direttive aziendali nel negozio online? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione registra gli articoli in modo completo e corretto rispettando le direttive aziendali. Dimostra passo dopo passo come procede nella registrazione. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla procedura corretta. | 2 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto alla procedura corretta. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione non è corretta e/o non registra nessun articolo. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative F** «Registrare articoli (lavoro pratico)»  Compito pratico 1: «Lavoro pratico – Curare dati degli articoli per il negozio online» | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 2 Prestare attenzione agli aspetti di promozione di vendita**  *Domanda guida* Le persona in formazione presta attenzione agli aspetti per la promozione di vendita mentre registra gli articoli? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione descrive l’articolo in modo completo. Utilizza parole chiave appropriate per attirare l’attenzione sull’articolo. Utilizza immagini di alta qualità ed espressività. | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la persona in formazione presta attenzione a due aspetti per la promozione di vendita. | 4 |
| **Carente:** la persona in formazione presta attenzione a un solo aspetto per la promozione di vendita. | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la persona in formazione presta attenzione a nessun aspetto per la promozione di vendita. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative F** «Analizzare dati (lavoro pratico)»  Compito pratico 2 «Lavoro pratico – Analizzare dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 1 Determinare dati**  *Domanda guida* La persona in formazione è in grado di determinare correttamente dei dati? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione determina e analizza i dati in modo olistico (interdisciplinare) e corretto. Confronta i dati con quelli dei periodi precedenti. | 3 |
| **Realizzato piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un’analisi completa. | 2 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un’analisi completa. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non corretta. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative F** «Analizzare dati (lavoro pratico))»  Compito pratico 2 «Lavoro pratico – Analizzare dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti» | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 2 Dedurre / ricavare misure**  *Domanda guida* La persona in formazione deduce / ricava misure appropriate dai dati determinati? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione interpreta correttamente i risultati dell’analisi. Deduce / ricava misure corrette per migliorare il negozio online. Formula proposte di miglioramento concrete. | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un’attuazione completa. | 4 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un’attuazione completa. | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non corretta. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative F** «Padroneggiare le funzioni nel sistema del negozio online (lavoro pratico)»  Compito pratico 3 «Lavoro pratico – Gestire presentazioni di merce e procedure nel negozio online» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 1 Gestire il sistema del negozio online**  *Domanda guida* La persona in formazione esegue professionalmente il compito concernente la gestione del sistema del negozio online? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione gestisce il sistema del negozio online in modo professionale e completo. Verifica il programma centrale ed elimina autonomamente semplici errori. Utilizza correttamente diversi programmi software. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una gestione professionale del sistema del negozio online. | 2 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una gestione professionale del sistema del negozio online. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non corretta. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative F** «Padroneggiare le funzioni nel sistema del negozio online (lavoro pratico)»  Compito pratico 3 «Lavoro pratico – Gestire presentazioni di merce e procedure nel negozio online» | | Valutazione | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Criterio di valutazione 2 Dedurre / ricavare misure**  *Domanda guida* La persona in formazione deduce / ricava misure appropriate per il sistema del negozio online? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione trae conclusioni condivisibili per il sistema del negozio online. Formula proposte di miglioramento concrete e le giustifica. | 6 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un’analisi completa. | 4 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un’analisi completa. | 2 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non corretta. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

**1.3 Opzione 1 Gestione e presentazione di prodotti e servizi**

**Con compito di preparazione**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situazione iniziale** | * Descrizione del tipo di presentazione di merce risp. servizi che è stata pianificata * Quali sono le condizioni quadro, gli obiettivi, i motivi della presentazione di merce? * Descrizione dei clienti | |
| **Definizione dei compiti per le persone in formazione** | **Compito parziale 1** | Allestisca un catalogo di idee per procurarsi e pianificare la presentazione di merce risp. servizi. |
| **Compito parziale 2** | Con il suo formatore professionale scelga la merce appropriata / i servizi appropriati |
| **Compito parziale 3** | Rifletta su dove può trovare la merce risp. le informazioni per la presentazione di merce risp. servizi e se le procuri. |
| **Compito parziale 4** | Prepari la sua presentazione di merce risp. servizi per il giorno dell’esame. Rifletta su dove, con che cosa e come intende progettare la sua presentazione per poter convincere la clientela descritta. |
| **Compito parziale 5** | Analizzi la sua presentazione di merce risp. servizi e giustifichi i punti forti e i punti deboli della sua presentazione. |
| **Quadro temporale / organizzazione** | Svolgimento del colloquio professionale: 20 minuti (presentazione: 5 minuti; colloquio professionale: 15 minuti). | |
| **Indicazioni** | Attui questo compito di preparazione direttamente nella sua azienda tramite una presentazione concreta di merce risp. servizi.  Se necessario, completare con le indicazioni specifiche del ramo F+E. | |

**Colloquio professionale**

**Indicazioni per i periti d’esame**

- La soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione.

* Un perito pone le domande mentre il secondo verbalizza le risposte delle persone in formazione.
* Per ciascun blocco deve essere posta **almeno** una domanda ma, se possibile, si possono porre anche più domande.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1 Possibili domande di concretizzazione relative alla procedura / alla preparazione** | **Soluzione modello** |
| 1.2.1.1 Dove ha ordinato la merce? | xxx |
| 1.2.1.2 Come ha proceduto nella pianificazione della sua presentazione? | xxx |
| 1.2.1.3 Quali mezzi ausiliari / documentazione / modelli ha utilizzato? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.2 Possibili domande di giustificazione** | **Soluzione modello** |
| 1.2.2.1 Prospettive: se cercasse di considerare il punto di vista del cliente, quale valutazione critica avrebbe a proposito della sua presentazione? | xxx |
| 1.2.2.2 Perché non ha proseguito con la soluzione XXX? | xxx |
| 1.2.2.3 Nella sua procedura ha scelto una presentazione YYY. Invece di quest’ultima, perché non ha scelto una presentazione del tipo XXX? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Possibili domande relative a situazioni critiche** | **Soluzione modello** |
| 1.2.3.1 La direzione della sua filiale ha deciso che nel suo reparto si deve risparmiare il 10% dei costi. | xxx |
| 1.2.3.2 Mentre prendete in consegna la merce, constatate che il prodotto xy è rotto o danneggiato. | xxx |
| 1.2.3.3 Durante l’ascolto la seguente idea ha attirato la mia attenzione: supponiamo che io le proponga di tralasciare la fase X risp. il prodotto Y. | xxx |
| Porre sempre la stessa domanda complementare relativa a una situazione critica: **Come procede in questa situazione critica?** | |

**1.3 Opzione 1 Gestione e presentazione di prodotti e servizi:** griglia di valutazione

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 1 Presentare in modo orientato ai clienti**  *Domanda guida* La persona in formazione presenta la merce risp. i servizi in modo orientato ai clienti? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione presenta la merce risp. i servizi in modo pertinente e condivisibile. Struttura in modo logico la presentazione. Presenta la merce risp. i servizi con convinzione ed entusiasmo. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la presentazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una presentazione orientata ai clienti. | 2 |
| **Carente:** la presentazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una presentazione orientata ai clienti. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la presentazione si discosta totalmente da una presentazione orientata ai clienti. | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 2 Preparare la presentazione**  *Domanda guida* La procedura che la persona in formazione applica mentre pianifica e prepara la presentazione di merce risp. servizi è efficace? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione risponde in modo professionalmente corretto alle domande sulla pianificazione e preparazione della presentazione di merce risp. servizi. Le dichiarazioni sono comprensibili e condivisibili. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** le risposte presentano piccole differenze rispetto alla risposta professionalmente corretta. | 2 |
| **Carente:** le risposte presentano grandi differenze rispetto alla risposta professionalmente corretta. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** le risposte sono inutilizzabili e/o incomprensibili. | 0 |
| Osservazione  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 3 Giustificare la procedura in modo comprensibile e condivisibile**  *Domanda guida* La persona in formazione giustifica la sua procedura mentre prepara e attua la presentazione di merce risp. servizi in modo comprensibile, condivisibile e professionalmente solido? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** le giustificazioni della persona in formazione sono comprensibili e condivisibili. La persona in formazione argomenta in modo professionalmente solido. Gli argomenti sono formulati in modo comprensibile e proposti in modo strutturato. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** le giustificazioni della persona in formazione presentano piccole differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 2 |
| **Carente:** le giustificazioni della persona in formazione presentano grandi differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** le giustificazioni della persona in formazione sono inutilizzabili e si discostano totalmente da una giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 0 |
| Osservazione  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 4 Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche**  *Domanda guida* La persona in formazione spiega una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale nelle situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo condivisibile. La successione delle singole fasi procedurali è pertinente. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta completa. | 2 |
| **Carente:** la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto alla risposta completa. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa. | 0 |
| Osservazione  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx | | | | | | |

**1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi**

**Con una presentazione di merce risp. servizi già allestita**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situazione iniziale** | I periti d’esame scelgono una presentazione di merce risp. servizi già allestita per l’analisi nel negozio risp. presso lo sportello della persona in formazione. | |
| **Definizione dei compiti per le persone in formazione** | **Compito parziale 1** | Analizzi la presentazione di merce risp. servizi secondo i seguenti aspetti:   * Punti forti e punti deboli * Gruppo target interessato * Possibile obiettivo della presentazione di merce risp. servizi |
| **Compito parziale 2** | Prenda nota delle possibilità di miglioramento che individua nella presentazione di merce risp. servizi. |
| **Compito parziale 3** | Presenti i risultati dell’analisi e giustifichi le sue risposte. |
| **Quadro temporale / organizzazione** | Svolgimento del colloquio professionale: 20 minuti (appunti da parte della persona in formazione: 5 minuti; presentazione dei risultati e domande di chiarimento: 10 minuti; gestione di una o più situazioni critiche: 5 minuti). | |
| **Indicazioni** | Durante la sua analisi può prendere degli appunti.  Se necessario, completare con le indicazioni specifiche del ramo F+E. | |

**Colloquio professionale**

**Indicazioni per i periti d’esame**

- La soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione.

* Un perito pone le domande mentre il secondo verbalizza le risposte delle persone in formazione.
* Per ciascun blocco deve essere posta **almeno** una domanda ma, se possibile, si possono porre anche più domande.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1 Possibili domande di concretizzazione** | **Soluzione modello** |
| 1.2.1.1 Quali informazioni importanti relative alla merce risp. al servizio comprende questa presentazione di merce risp. servizi? Eventualmente: quali informazioni mancano? | xxx |
| 1.2.1.2 Quali misure sono state adottate affinché la presentazione di merce risp. servizi si rivolga al gruppo target? | xxx |
| 1.2.1.3 Quali prodotti / supporti per la merce / mezzi ausiliari sono stati utilizzati per questa presentazione di merce risp. servizi? Qual è il loro scopo? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.2 Possibili domande di giustificazione** | **Soluzione modello** |
| 1.2.2.1 Prospettive: se cercasse di considerare il punto di vista del cliente, quale valutazione critica avrebbe a proposito della sua presentazione? | xxx |
| 1.2.2.2 Perché nell’elemento XXX vede uno dei punti deboli della presentazione di merce risp. servizi? | xxx |
| 1.2.2.3 Perché una presentazione del tipo XXX è più ragionevole rispetto a una presentazione del tipo YYY? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Possibili domande relative a situazioni critiche** | **Soluzione modello** |
| 1.2.3.1 La direzione della sua filiale ha deciso che nel suo reparto si deve risparmiare il 10% dei costi. | xxx |
| 1.2.3.2 Mentre prende in consegna la merce, constata che il prodotto xy è rotto e danneggiato. | xxx |
| 1.2.3.3 Durante l’ascolto la seguente idea ha attirato la mia attenzione: supponiamo che io le proponga di tralasciare la fase X risp. il prodotto Y. | xxx |
| Porre sempre la stessa domanda complementare relativa a una situazione critica: **Come procede in questa situazione critica?** | |

**1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi:** griglia di valutazione

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 1 Analizzare la presentazione di merce risp. servizi**  *Domanda guida* La persona in formazione riconosce i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione descrive in modo completo e corretto i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una risposta olistica (interdisciplinare). | 2 |
| **Carente:** la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una risposta olistica (interdisciplinare). | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta olistica (interdisciplinare). | 0 |
| Osservazione | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 2 Proporre dei miglioramenti**  *Domanda guida* La persona in formazione deduce / ricava appropriate misure di miglioramento? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione illustra parecchie misure di miglioramento pertinenti. Le applica direttamente a questa presentazione di merce risp. servizi e le descrive in modo comprensibile e condivisibile. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una risposta pertinente e condivisibile. | 2 |
| **Carente:** la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una risposta pertinente e condivisibile. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta pertinente e condivisibile. | 0 |
| Osservazione  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 3 Giustificare in modo condivisibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti**  *Domanda guida* La persona in formazione giustifica in modo condivisibile e professionalmente solido i punti forti, i punti deboli e le misure di miglioramento della presentazione di merce risp. servizi? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** le giustificazioni della persona in formazione sono condivisibili. La persona in formazione argomenta in modo professionalmente solido. Gli argomenti sono formulati in modo comprensibile e proposti in modo strutturato. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** le giustificazioni della persona in formazione presentano piccole differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 2 |
| **Carente:** le giustificazioni della persona in formazione presentano grandi differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** le giustificazioni della persona in formazione sono inutilizzabili e si discostano totalmente da una giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 0 |
| Osservazione  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Criterio di valutazione 4 Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche**  *Domanda guida* La persona in formazione descrive una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte? | | Giustificazione | | | | |
| **Realizzato pienamente:** la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale nelle situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo condivisibile. La successione delle singole fasi procedurali è pertinente. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta completa. | 2 |
| **Carente:** la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto alla risposta completa. | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa. | 0 |
| Osservazione  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx  Domanda n. xxx | | | | | | |

**Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione**

Stato: 13 novembre 2024

|  |  |
| --- | --- |
| 3 o 6 punti | **Prestazione da buona a ottima**  Il criterio richiesto è soddisfatto.  La risposta / l’azione rivela conoscenze e capacità solide. Essa corrisponde a una prestazione da buona a ottima nella vita lavorativa quotidiana.  Ciò si manifesta per esempio attraverso quanto segue:   * Le risposte / azioni sono precise e corrette. * Le risposte / azioni concordano in modo specifico con il compito assegnato. * Le risposte / azioni sono strutturate in modo chiaro e logico, le informazioni sono organizzate in modo pertinente.   Esempio: una risposta / un’azione completa, precisa e strutturata in modo chiaro che risponde direttamente al compito assegnato.  Osservazione per i periti d’esame: per attribuire il punteggio massimo non è necessaria una prestazione perfetta. |
| 2 o 4 punti | **Prestazione da soddisfacente a buona**  La risposta / l’azione presenta lievi scostamenti rispetto a una prestazione da buona a ottima. Ciò si manifesta per esempio attraverso quanto segue:   * Le risposte / azioni sono parzialmente incomplete. * Le risposte / azioni sono in parte un po’ superficiali e di carattere generale. * Le risposte / azioni sono di principio corrette, ma difficilmente giustificate. * Le giustificazioni sono puntualmente incomprensibili. * Le risposte / azioni concordano in modo troppo poco specifico con la problematica posta.   Esempio: una risposta / un’azione prevalentemente corretta, ma in parte con scarsa profondità oppure con pochi dettagli specifici. |
| 1 o 2 punti | **Prestazione insufficiente con grandi lacune**  La risposta / l’azione presenta lacune da carenti a grandi della prestazione richiesta. Ciò si manifesta per esempio attraverso quanto segue:   * Le risposte / azioni sono spesso incomplete. * Le risposte / azioni sono per lo più superficiali e di carattere generale. * Le risposte / azioni sono di principio corrette, ma senza giustificazione. * Le giustificazioni sono incomplete oppure solo parzialmente comprensibili. * Le risposte / azioni sono puntualmente sbagliate. * Le risposte / azioni non concordano in modo specifico con i gruppi di interesse.   Esempio: una risposta / un’azione che contiene alcuni elementi corretti, ma che rimane superficiale o incompleta in numerose parti. |
| 0 punti | **Prestazione inutilizzabile o del tutto sbagliata**  La risposta / l’azione è inutilizzabile e si discosta in modo netto dalla prestazione richiesta. Ciò si manifesta per esempio attraverso quanto segue:   * Attuazione non corretta della domanda posta (non risponde a ciò che è stato chiesto). * Risposte / azioni e/o giustificazioni prevalentemente sbagliate. * Risposte prive di struttura e di sistema. * Nessuna risposta / azione.   Esempio: una risposta / un’azione che non tratta quanto è stato richiesto oppure che presenta una soluzione del tutto sbagliata. |

Vengono attribuiti 0-1-2-3 oppure 0-2-4-6 punti a dipendenza del protocollo (o parte di esso).

**Osservazioni / anomalie**