**Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP - variante 2**

**Lavoro pratico prestabilito (LPP)**

Griglia d’esame secondo le direttive di Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera: <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)** | **30’** | **21** |  | **50%** |  |
| **2** | **1.2** | **Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)** | **30’** | **21** |  | **50%** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |   |  | **Nota complessiva\*** |  |

\*La nota complessiva è data dalla media ponderata e arrotondata a un decimale delle parti 1.1 e 1.2.

**Panoramica dei risultati**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parte** | **Campi d’esame** | **Durata** | **Punti** | **Punti ottenuti** | **Nota** |
| 1.1 | **Relazioni con i clienti (CCO A+C)** |
| Saluto, accoglienza Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato | 30’ | 3 |  |  |  |
| Informazione 1 Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni *(conta doppio)* | 3 | x2 |
| Informazione 2 Consigliare il cliente in modo convincente *(conta doppio)* | 3 | x2 |
| Conclusione Progettare professionalmente la conclusione della vendita | 3 |  |
| In generale Gestire i clienti con professionalità  | 3 |  |
| 1.2 | **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 | 30’ | 3 |  |  |  |
| Presentazione di merce risp. servizi: preparare una presentazione *(conta doppio)* | 3 | x2 |
| Presentazione di merce risp. servizi: giustificare la procedura in modo comprensibile e condivisibile *(conta doppio)* | 3 | x2 |
| Presentazione di merce risp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche *(conta doppio)* | 3 | x2 |
| **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 | 30’ | 3 |  |  |  |
| Presentazione di merce risp. servizi: proporre dei miglioramenti *(conta doppio)* | 3 | x2 |
| Presentazione di merce risp. servizi: giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti *(conta doppio)* | 3 | x2 |
| Presentazione di merce risp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche *(conta doppio)* | 3 | x2 |

**Tabella di conversione / scala delle note**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nota** | **Punti della parte 1.1** | **Punti della parte 1.2** |
| **6** | 20 – 21 | 20 – 21 |
| **5.5** | 18 – 19 | 18 – 19 |
| **5** | 16 – 17 | 16 – 17 |
| **4.5** | 14 – 15 | 14 – 15 |
| **4** | 12 – 13 | 12 – 13 |
| **3.5** | 10 – 11 | 10 – 11 |
| **3** | 8 – 9 | 8 – 9 |
| **2.5** | 6 – 7 | 6 – 7 |
| **2** | 4 – 5 | 4 – 5 |
| **1.5** | 2 – 3 | 2 – 3 |
| **1** | 0 – 1 | 0 – 1 |

**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: 30 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, una 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
* 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 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?
 |
| **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 del metodo storytelling
* 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
* 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 Relazioni con i clienti:** griglia di valutazione

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** A+C «Saluto, accoglienza» | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **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.  | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune**: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.  | 2 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.  | 1 |
| **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 **(conta doppio)** | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **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. | 3 |
| **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. | 2 |
| **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. | 1 |
| **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 **(conta doppio)** | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **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. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una consulenza convincente e competente. | 2 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una consulenza convincente e competente. | 1 |
| **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 | 1 | 2 | 3 |
| **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. | 3 |
| **Realizzato / piccole lacune:** la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita. | 2 |
| **Carente:** la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita. | 1 |
| **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 | 1 | 2 | 3 |
| **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. | 3 |
| **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).  | 2 |
| **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). | 1 |
| **Sbagliato / non eseguito:** la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.  | 0 |
| Osservazione |

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

**Con compito di preparazione (Situazione iniziale adattata al livello CFP)**

|  |  |
| --- | --- |
| **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
* Indicazioni per eventuali mezzi ausiliari per ciascun compito parziale
 |
| **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.Brevi istruzioni (es. opuscolo, link per accedere a Internet, istruzioni e mezzi ausiliari) |
| **Compito parziale 2** | Con il suo formatore professionale scelga la merce appropriata / i servizi appropriati.Breve istruzione (es. elenco dell’assortimento, indicazione concernente il piano del negozio) |
| **Compito parziale 3** | Rifletta su dove può trovare la merce risp. le informazioni per la presentazione di merce risp. servizi e se le procuri.Breve istruzione (es. lista di controllo per la procedura da seguire durante l’approvvigionamento di merce) |
| **Compito parziale 4** | Prepari la sua presentazione di merce risp. servizi per il giorno dell’esame. Rifletta su dove, con che cosa e come progettare la sua presentazione per poter convincere la clientela descritta.Breve istruzione (es. principi della presentazione) |
| **Compito parziale 5** | Con parole sue spieghi i punti forti e i punti deboli della sua presentazione di merce risp. servizi.Breve istruzione (es. domande guida per l’analisi) |
| **Quadro temporale / organizzazione** | Svolgimento del colloquio professionale: 30 minuti (presentazione: 5 minuti; colloquio professionale: 25 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 è stata la procedura durante la 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 Perché ha impiegato il prodotto / il servizio che ha scelto? | xxx |
| 1.2.2.2 Perché ha deciso di allestire la presentazione nel posto che ha scelto? | xxx |
| 1.2.2.3 Perché ha impiegato il supporto per la merce / il medium per il servizio che ha scelto?  | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Possibili domande relative a situazioni critiche** | **Soluzione modello** |
| 1.2.3.1 Si è accorto che le mancano i mezzi ausiliari (es. volantino) per la sua presentazione? | xxx |
| 1.2.3.2 Mentre prende in consegna la merce, constata che il prodotto xy è rotto o danneggiato. | xxx |
| 1.2.3.3 Il fornitore le comunica che il prodotto xy non è più disponibile. | xxx |
| Porre sempre la stessa domanda complementare relativa a una situazione critica: **Come procede in questa situazione critica?** |

**1.2 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 **(conta doppio)** | 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 |
| OsservazioneDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxx |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | Valutazione **(conta doppio)** | 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 |
| OsservazioneDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxx |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | Valutazione **(conta doppio)** | 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 |
| OsservazioneDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda 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: 30 minuti (appunti da parte della persona in formazione: 5 minuti; presentazione dei risultati e domande di chiarimento: 20 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 **(conta doppio)** | 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 |
| OsservazioneDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxx |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | Valutazione **(conta doppio)** | 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 |
| OsservazioneDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxx |
| **Campo di competenze operative** B «Presentazione di merce risp. servizi» | Valutazione **(conta doppio)** | 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 |
| OsservazioneDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda n. xxxDomanda 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**