



verkauf professionell  
vente professionnelle  
vendita professionale

# FCS – Concetti nazionali di attuazione CFP per le scuole professionali Guida pedagogica

Aggiornato al 10/01/2025

---

## Indice

<b>1° anno di tirocinio</b>	<b>3</b>
<b>2° anno di tirocinio</b>	<b>8</b>

## 1° anno di tirocinio

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
A	CA 1: Creare il contatto con i clienti e l'esperienza d'acquisto	a1	a1.sp1a Applicano i principali aspetti del primo contatto con il cliente.	X <i>Primo contatto con il cliente</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN e CA 6 TILS <i>Competenze linguistiche</i>	AT 1: CCO A - CA 1 <i>Contatto interculturale con i clienti</i>
A	CA 1: Creare il contatto con i clienti e l'esperienza d'acquisto	a2	a2.sp5a Identificano i principali aspetti di una positiva esperienza di acquisto. (C3)	X <i>Progettazione dell'esperienza di acquisto nell'ambito di un primo contatto con il cliente</i>	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Fasi del colloquio di vendita</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Progettazione dell'esperienza del cliente nell'ambito di un colloquio di vendita</i>
A	CA 3: Identificare le esigenze dei clienti e instaurare relazioni con loro	a2	a2.sp2a Nell'analisi dei bisogni utilizzano i termini professionali, le tecniche di porre le domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3)	X <i>Quadro generale del bisogno, forme di domanda, analisi dei bisogni dei clienti</i>	AT 1: CCO A - CA 3 e CA 5 TILS <i>Diverse forme di domanda; descrizioni dei prodotti</i>  AT 2: CCO A - CA 1 <i>Domande sulla conclusione di una vendita</i>	AT 2: CCO D - CA 4 TILN e CA 5 TILS <i>Forme di domanda nella lingua nazionale e in lingua straniera; vocabolario settoriale</i>  AT 2: CCO A - CA 1 <i>Riflessioni sul colloquio di vendita</i>
A	CA 4: Operare in modo sicuro in situazioni di vendita complesse	a3	a3.sp9a Illustrano le abituali misure preventive contro i furti. (C2)	X <i>Protezione dai furti</i>	AT 1: CCO B - CA 1 <i>Protezione dai furti con etichettatura della merce</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Situazioni di emergenza con misure da adottare</i>  AT 1: CCO B - CA 1 <i>Misure di sicurezza sul lavoro e protezione della salute</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Misure per i processi di stoccaggio</i>
A	CA 4: Operare in modo sicuro in situazioni di vendita complesse	a3	a3.sp10a In un caso sospetto, reagiscono e comunicano con sicurezza. (C3)	X <i>Comunicazione con i clienti (possibile furto)</i>	AT 1: CCO D - CA 1 <i>Comunicazione all'interno del team in situazioni di emergenza</i>	

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
A	CA 5: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a1	a1.sp5a Comunicano con sicurezza, oralmente e per iscritto, nella lingua nazionale regionale. (C3)	<b>X</b> <i>Termini tecnici; Analisi dei bisogni e sintesi della situazione di vendita</i>	AT 1: CCO A - CA 3 e CA 5 TILS <i>Descrizione di prodotti e servizi</i>  <i>Presentazione</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Descrizione della situazione</i>  AT 2: CCO A - CA 1 <i>Domande sulla conclusione di una vendita</i>  AT 2: CCO A -CA 4 <i>Applicazione dei requisiti formali della sintesi</i>	AT 2: CCO D - CA 4 TILN e CA 5 TILS <i>Forme di domanda nella lingua nazionale; vocabolario settoriale</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Applicazione dei requisiti formali della presentazione</i>  AT 2: CCO D - CA 4 <i>Motivate la vostra opinione</i>
A	CA 6: Comunicare in una lingua straniera	a1	a1.sp5b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)	<b>X</b> <i>Termini tecnici nella lingua straniera; Forme di domanda nella lingua straniera; Sintesi della situazione di vendita</i>	AT 2: CCO A - CA 5 TILS <i>Prima semplice descrizione di prodotti e servizi</i>  AT 2: CCO A - CA 1 <i>Forme di domanda per la conclusione di una vendita</i>  AT 2 CCO A - CA 5 TILS <i>Utilizzano le strutture delle frasi per fornire delle motivazioni.</i>  AT 2: CCO D - CA 5 <i>Costruite argomentazioni in modo logico</i>	AT 2: CCO D - CA 4 TILN e CA 5 TILS <i>Forme di domanda nella lingua straniera; vocabolario settoriale</i>  AT 2: CCO A - CA 5 TILS <i>Utilizzo del vocabolario per fornire descrizioni in lingua straniera</i>  AT 2 CCO A - CA 2 <i>Fornire motivazioni per le variazioni dei prezzi in lingua straniera</i>  AT 2: CCO D - CA 5 <i>Motivate la vostra opinione in una lingua straniera</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
<b>B</b>	CA 1: Spiegare le procedure di gestione della merce e le procedure aziendali, compresa la protezione del lavoro e della salute	b1	b1.sp2a Spiegano le fasi di lavoro relative alla contrassegnazione della merce. (C2)  b1.sp10a Applicano le misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute che si devono rispettare nei processi di lavoro. (C3)	AT 1: CCO A - CA 4 <i>Protezione contro i furti</i>	<b>X</b> <i>Misure di protezione della salute e sicurezza sul lavoro e Protezione contro i furti con etichettatura della merce</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Misure per i processi di stoccaggio</i>
<b>B</b>	CA 1: Spiegare le procedure di gestione della merce e le procedure aziendali, compresa la protezione del lavoro e della salute	b1	bs1.sp10a Applicano le misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute che si devono rispettare nei processi di lavoro. (C3)	AT 1: CCO C - CA 2 <i>Impatto ambientale dei prodotti, smaltimento e riciclaggio</i>	<b>X</b> <i>Aspetti ambientali della gestione della merce</i>  AT 2: CCO C - CA 1 <i>Ricerca sugli sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i>	AT 2: CCO B - CA 2 <i>Conoscenze in campo ambientale e sostenibilità dei processi di lavoro</i>
<b>B</b>	CA 1: Spiegare le procedure di gestione della merce e le procedure aziendali, compresa la protezione del lavoro e della salute	b1	b1.sp1a Illustrano le fasi di lavoro relative all'accettazione della merce. (C2)  b1.sp2a Spiegano le fasi di lavoro relative alla contrassegnazione della merce. (C2)  b1.sp6a Spiegano le fasi di lavoro relative alle uscite merci. (C2)  bs1.sp8a Illustrano i processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)		<b>X</b> <i>Gestione della merce</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Processo di stoccaggio e inventario</i>
<b>B</b>	CA 2: Posizionare in modo sicuro ed efficace prodotti e servizi	b2	b2.sp1a Spiegano le basi del posizionamento di prodotti e servizi. (C2)	<b>X</b> <i>Posizionamento di prodotti e servizi</i>	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Analisi delle esigenze del cliente</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Esperienza del cliente e colloquio di vendita</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
<b>B</b>	CA 2: Posizionare in modo sicuro ed efficace prodotti e servizi	b2	<p>b2.sp2a Applicano misure di promozione delle vendite. (C3)</p> <p>b2.sp3a Citano le basi giuridiche per contrassegnare prodotti, servizi e prezzi. (C1)</p> <p>b2.sp4a Illustrate con quali media e quali ausili tecnici è possibile creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C2)</p>	<b>X</b> <i>Misure di promozione delle vendite</i>	<p>AT 1: CCO A - CA 3 <i>Analisi delle esigenze del cliente</i></p> <p>AT 2: CCO A - CA 3 <i>Comunicazione attraverso canali diversi</i></p>	AT 2: CCO A - CA 3 <i>Canali di comunicazione</i>
<b>C</b>	CA 1: Svolgere ricerche su prodotti e servizi	c1	c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti usuali svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)	<b>X</b> <i>Fonti per la ricerca di prodotti e servizi</i>	AT 2: CCO C - CA1 <i>Ricerca sugli sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i>	AT 2: CCO B - CA 3 <i>Ricerca di dati rilevanti per l'azienda</i>
<b>C</b>	CA 1: Svolgere ricerche su prodotti e servizi	c1	c1.sp3 Sulla base dei risultati della loro ricerca argomentano in modo convincente. (C3)	<b>X</b>	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Argomentazione dei vantaggi</i>	AT 2: CCO D - CA 5 TILN e CA6 TILS <i>Argomenti di vendita e tecniche di comunicazione</i>
<b>C</b>	CA 2: Considerare gli aspetti ecologici	c1	<p>c1.sp5a Descrivono le conseguenze ecologiche, come per esempio il consumo energetico, l'inquinamento delle risorse, dell'ambiente e del clima provocate dalla produzione, dall'immagazzinamento e dal trasporto dei prodotti. (C2)</p> <p>c1.sp5b Spiegano in che modo le categorie di diversi prodotti devono essere smaltite o riciclate. (C2)</p>	<b>X</b> <i>Impatto ambientale dei prodotti, smaltimento e riciclaggio</i>	<p>AT 1 CCO B - CA 1 <i>Aspetti ambientali della gestione della merce</i></p> <p>AT 2: CCO C - CA 1 <i>Ricerca sugli sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i></p>	AT 2: CCO B - CA 2 <i>Conoscenze in campo ambientale e sostenibilità dei processi di lavoro</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
D	CA 1: Muoversi con competenza nell'ambito professionale	d1	d1.sp2a Per le più frequenti situazioni d'emergenza, attuano le misure predefinite. (C3)	AT 1: CCO B - CA 1 <i>Misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute</i>  AT 1: CCO A - CA 4 <i>Protezione contro i furti</i>	X <i>Misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute e</i> <i>Protezione contro i furti con etichettatura della merce</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Misure per i processi di stoccaggio</i>
D	CA 1: Muoversi con competenza nell'ambito professionale	d2	d2.sp5a Nelle diverse situazioni frenetiche applicano tecniche di comunicazione distensive, come per esempio ascolto attivo, autorivelazione oppure cambio di prospettiva. (C3)		X <i>Descrizione della situazione</i>  AT 2: CCO D - CA 5 <i>Costruite le argomentazioni in modo logico</i>	AT 2: CCO D - CA 4 <i>Motivate la vostra opinione</i>  AT 2: CCO D - CA 5 <i>Motivate la vostra opinione in una lingua straniera</i>

## 2° anno di tirocinio

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
A	CA 1: Condurre e concludere colloqui di vendita	a2	a2.sp3a Giustificano differenze e cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti. (C3) *	AT 1: CCO C - CA 1 <i>Presentare argomentazioni convincenti ai clienti</i>	<b>X</b> <i>Tecniche di argomentazione e comunicazione</i>	
A	CA 1: Condurre e concludere colloqui di vendita	a3	a3.sp1a Riconoscono il momento giusto per concludere un colloquio di vendita.  a3.sp1c Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita. (C3)	AT 1: CCO A - CA 1 <i>Primo contatto con il cliente</i>  AT 1: CCO B – CA 2 <i>Orientamento a prodotti e servizi</i>	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Analisi delle esigenze del cliente</i>	<b>X</b> <i>Esperienza del cliente e colloquio di vendita</i>  <i>Riflessioni sul colloquio di vendita</i>
A	CA 1: Condurre e concludere colloqui di vendita	a3	a3.sp6a Identificano i principali aspetti di una positiva esperienza di acquisto. (C3)	AT 1: CCO A - CA 1 <i>Progettazione di un'esperienza di acquisto nell'ambito di un primo contatto con il cliente</i>	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Fasi del colloquio di vendita</i>	<b>X</b> <i>Progettazione dell'esperienza del cliente nell'ambito di un colloquio di vendita</i>
A	CA 1: Condurre e concludere colloqui di vendita	a4	a4.sp1a Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3) *	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Descrivere e rispondere alle richieste dei clienti</i>	<b>X</b> <i>Rispondere alle richieste dei clienti via e-mail</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Redigere testi in lingua nazionale e straniera; informare oralmente i clienti</i>	AT 2: CCO D - CA 4 TILN e CA 5 TILS <i>Redigere lettere ed e-mail</i>
A	CA 2: Calcolare prezzi ed eseguire pagamenti	a3	a3.sp2a Illustrate i metodi di pagamento di uso corrente. (C2) *  a3.sp3a Eseguono le operazioni di calcolo fondamentali. (C3)	AT 2: CCO D - CA 5 <i>Competenze linguistiche: contare in una lingua straniera</i>	<b>X</b> <i>Vocabolario per l'aritmetica di base e i metodi di pagamento in lingua nazionale e straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 2 <i>Motivazione delle variazioni di prezzo in lingua nazionale e straniera</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
			a3.sp3b Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi. (C2) *			
<b>A</b>	CA 3: Assumere un atteggiamento professionale in tutti i canali di comunicazione	a4	a4.sp2a Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile. (C3)  a4.sp2b Nell'utilizzo degli abituali canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)	AT 1: CCO B - CA 2 <i>Misure di promozione delle vendite e gestione dei media e degli ausili tecnici</i>  AT 1: CCO B - CA 2 <i>Etichettatura di prodotti e servizi e apposizione di prezzi</i>	<b>X</b> <i>Comunicazione attraverso diversi canali di comunicazione, protezione dei dati</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Analisi delle esigenze del cliente</i>	AT 2: CCO B - CA 3 <i>Protezione dei dati dei clienti</i>
	CA 3: Assumere un atteggiamento professionale in tutti i canali di comunicazione	a4	a4.sp4a Utilizzano i social media. (C3)  a4.sp4b Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come professionisti. (C4)	AT 1: CCO B - CA 2 <i>Gestione dei media e degli ausili tecnici</i>	AT 2: CCO A - CA 3 <i>Comunicazione attraverso canali diversi</i>	<b>X</b> <i>Comunicazione attraverso vari canali e forme di comunicazione</i>
<b>A</b>	CA 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a2	a2.sp7a Comunicano con sicurezza, oralmente e per iscritto, nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Termini tecnici; Analisi dei bisogni</i>	AT 1: CCO A - CA 3 e CA 5 TILN <i>Descrizione di prodotti e servizi</i>  <i>Presentazione</i>  AT 2: CCO A - CA 4 <i>Applicazione dei requisiti formali della sintesi</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Descrizione della situazione</i>	<b>X</b> <i>Applicazione dei requisiti formali della presentazione</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
A	CA 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a4	a4.sp5a Comunicano con sicurezza, oralmente e per iscritto, nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Termini tecnici;</i> <i>Analisi dei bisogni e sintesi</i>	<b>X</b> <i>Applicazione dei requisiti formali della sintesi</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Descrizione della situazione</i>	AT 2: CCO A - CA 3 <i>Richieste dei clienti su diversi canali</i>  AT 2 CCO D - CA4 <i>Vocabolario; comunicazione orale e scritta; redazione di lettere ed e-mail</i>
A	CA 5: Comunicare in una lingua straniera (TILS)	a2	a2.sp7b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)	AT 1: CCO A - CA 6 TILS <i>Termini tecnici;</i> <i>Analisi dei bisogni</i>	AT 1: CCO A - CA 3 e CA 6 TILS <i>Descrizione di prodotti e servizi in lingua straniera</i>  <i>Presentazione</i>  AT 2: CCO A -CA 4 <i>Applicazione dei requisiti formali della sintesi</i>	<b>X</b> <i>Applicazione dei requisiti formali della presentazione</i>
A	CA 5: Comunicare in una lingua straniera (TILS)	a4	a4.sp5b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)	AT 1: CCO A - CA 6 TIL <i>Termini tecnici;</i> <i>Analisi dei bisogni e sintesi</i>	<b>X</b> <i>Applicazione dei requisiti formali della sintesi</i>	AT 2: CCO A - CA 3 <i>Richieste dei clienti su diversi canali</i>  AT 2 CCO D - CA4 <i>Vocabolario, redazione di lettere ed e-mail</i>
B	CA 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario	b1	b1.sp4a Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2)  b1.sp5a Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)	AT 1: CCO A - CA 4 <i>Protezione contro i furti</i>	AT 1: CCO B - CA 1 <i>Protezione dai furti con etichettatura della merce</i>  AT 1: CCO B - CA 1 <i>Misure di sicurezza sul lavoro e protezione della salute</i>	<b>X</b> <i>Misure per il processo di stoccaggio e inventario</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
B	CA 2: Spiegare gli aspetti ecologici	b1	b1.sp11a Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)  b1.sp11b Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurre i consumi. (C2)	AT 1: CCO C - CA 2 <i>Impatto ambientale dei prodotti, smaltimento e riciclaggio</i>	AT 1: CCO B - CA 1 <i>Aspetti ambientali della gestione delle merci</i>  AT 2: CCO C - CA 1 <i>Ricerca sugli sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i>	<b>X</b> <i>Conoscenze in campo ambientale e sostenibilità nei processi di lavoro</i>
B	CA 3: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	b3	b3.sp1a Per l'acquisizione di informazioni, utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente. (C3)	AT 1: CCO C - CA 1 <i>Fonti per la ricerca di prodotti e servizi</i>	AT 2: CCO C - CA1 <i>Ricerca sugli sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i>	<b>X</b> <i>Ricerca di dati rilevanti per l'azienda</i>
B	CA 3: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	b3	b3.sp2a Illustrano le direttive sulla protezione dei dati e l'obbligo di discrezione. (C2)	<b>X</b> <i>Linee guida per la protezione dei dati</i>	AT 2: CCO B - CA 3 <i>Protezione dei dati dei clienti</i>  AT 2: CCO A - CA3 <i>Protezione dei dati nei canali di comunicazione</i>	
B	CA 3: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	b3	b3.sp3a Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere dati dei clienti. (C3)	AT 2: CCO B - CA 3 <i>Linee guida sulla protezione dei dati</i>	<b>X</b> <i>Utilizzo di tecnologie per la protezione dei dati</i>	
C	CA 1: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	c3	c3.sp1d Svolgono ricerche in funzione degli obiettivi a proposito degli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio. (C3)	AT 1: CCO C - CA 2 <i>Impatto ambientale dei prodotti, smaltimento e riciclaggio</i>	<b>X</b> <i>Sviluppi in materia di sostenibilità nel commercio al dettaglio</i>  AT 1: CCO B - CA 1 <i>Aspetti ambientali della gestione delle merci</i>	AT 2: CCO B - CA 2 <i>Conoscenze in campo ambientale e sostenibilità dei processi di lavoro</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivi di valutazione/Tema	In quale area vengono insegnate le basi dell'argomento?	In quale area l'argomento viene ulteriormente sviluppato o integrato?	In quale area l'argomento viene approfondito?
				Basi	Struttura/Integrazione in che misura	Approfondimento in che misura
D	CA 1: Muoversi con competenza nell'ambito professionale	d1	d1.sp2a Per le più frequenti situazioni d'emergenza, attuano le misure predefinite. (C3)	AT 1: CCO A - CA 1 <i>Comunicazione con i clienti (possibile furto)</i>	<b>X</b> <i>Comunicazione all'interno del team in situazioni di emergenza</i>	
D	CA 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d1	d1.sp1a Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target (C3)	AT 1: CCO D - CA 1 <i>Comunicazione in azienda</i>  AT 1: CCO A - CA 2 e CA 5 TILN <i>Tecniche di comunicazione, competenze linguistiche</i>	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Presentazione di domande</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Descrizione della situazione</i>	<b>X</b> <i>Redazione di lettere ed e-mail</i>  AT 2: CCO A - CA 3 <i>Richieste dei clienti su diversi canali</i>
D	CA 5: Comunicare in una lingua straniera (TILS)	d1	d1.sp1b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER) attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target (livello C3 QCER). (C3) *	AT 1: CCO A - CA 2 e AT 6 TILS <i>Tecniche di comunicazione, competenze linguistiche</i>	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Presentazione di domande</i>	<b>X</b> <i>Redazione di lettere ed e-mail</i>  AT 2: CCO A - CA 3 <i>Richieste dei clienti su diversi canali</i>
D	CA 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale (TILN)  CA 5: Comunicare in una lingua straniera (TILS)	d2	d2.sp3a Giustificano con convinzione, oralmente e per iscritto, la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)	AT 1: CCO C - CA 1 <i>Presentare argomentazioni sulla base dei risultati della ricerca</i>	AT 1: CCO A - CA 3 <i>Argomentazione dei vantaggi</i>	<b>X</b> <i>Argomenti di vendita e tecniche di comunicazione</i>
D	CA 5: Comunicare nella lingua nazionale regionale  CA 6: Comunicare in una lingua straniera	d2	d2.sp5a Nelle diverse situazioni frenetiche applicano tecniche di comunicazione distensive come per esempio ascolto attivo, autorivelazione oppure cambio di prospettiva. (C3)	AT 1: CCO A - CA 4 <i>Comunicazione con i clienti (possibile furto)</i>  AT 1: CCO A - CA 5 <i>Descrizione</i>	<b>X</b> <i>Comunicazione all'interno del team e in situazioni di emergenza</i>	AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Applicazione dei requisiti formali della descrizione</i>