



verkauf professionell  
vente professionnelle  
vendita professionale

# FCS – Concetti nazionali di attuazione AFC per le scuole professionali

Guida pedagogica  
Settembre 2025

---

## Indice

<b>La guida pedagogica</b>	<b>3</b>
<b>Esempio di lettura 1</b>	<b>4</b>
<b>1° anno di tirocinio - CCO A</b>	<b>5</b>
<b>1° anno di tirocinio - CCO B</b>	<b>9</b>
<b>1° anno di tirocinio - CCO C</b>	<b>11</b>
<b>1° anno di tirocinio - CCO D</b>	<b>13</b>
<b>2° anno di tirocinio - CCO A</b>	<b>15</b>
<b>2° anno di tirocinio - CCO B</b>	<b>18</b>
<b>2° anno di tirocinio - CCO C</b>	<b>20</b>
<b>2° anno di tirocinio - CCO D</b>	<b>21</b>
<b>3° anno di tirocinio - CCO A</b>	<b>24</b>
<b>3° anno di tirocinio - CCO B</b>	<b>27</b>
<b>3° anno di tirocinio - CCO D</b>	<b>28</b>

---

## La guida pedagogica

La guida pedagogica è stata sviluppata sulla base dei concetti di attuazione nazionale previsti per il percorso di formazione per impiegate/i del commercio al dettaglio AFC. **È concepita come ausilio per mostrare in modo chiaro e comprensibile le sovrapposizioni tematiche, sia all'interno dei campi di competenze operative (da A a D), che tra i diversi campi e i due anni di tirocinio.** La tabella fornisce una panoramica delle aree (campi o obiettivi di apprendimento) in cui vengono insegnate le basi tematiche e dei settori in cui questi contenuti vengono gradualmente ampliati o integrati, nonché quelle in cui si svolgono approfondimenti mirati.

La chiara struttura della guida pedagogica crea un filo conduttore che fornisce indicazioni preziose su come armonizzare il contenuto della lezione per raggiungere gli obiettivi di apprendimento nel miglior modo possibile.

Indicazione: La guida pedagogica deve essere intesa come un ausilio e uno strumento di orientamento, ma non è esaustiva.

## Esempio di lettura 1

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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>
A	CA 5: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a1	a1.sp5a Comunicano in modo convincente, oralmente e per iscritto, nella lingua nazionale regionale. (C3)	X <i>Pronomi di cortesia e parti del discorso</i>	AT 1: CCO D - CA 3 <i>Tempi verbali</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Punteggiatura</i>	AT 2: CCO D - CA 3 TILN <i>Comunicazione interna</i>

Durante il 1° anno di tirocinio, campo di competenze operative (CCO) A, campo di apprendimento 5 (obiettivo di valutazione a1.sp5a «Comunicano in modo convincente, oralmente e per iscritto, nella lingua nazionale regionale») vengono insegnate le basi dell'argomento «Pronomi di cortesia e parti del discorso». Il contrassegno «X» indica il collegamento diretto dell'argomento al campo di apprendimento e all'obiettivo di valutazione.

Questi contenuti sono sviluppati tematicamente o integrati nel 1° anno di tirocinio, CCO D, campo di apprendimento 3, nell'ambito dell'insegnamento dei «Tempi verbali». Lo stesso vale per il 2° anno di tirocinio, CCO A, campo di apprendimento 4 durante l'insegnamento della «punteggiatura».

Durante il 2° anno di tirocinio, CCO D, campo di apprendimento 3 nell'area «Comunicazione interna», viene svolto un approfondimento dei contenuti.

1° anno di tirocinio - CCO A

				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?
CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i di valutazione / Tema	Basi	Struttura / Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
A	CA 1: Creare il contatto con i clienti e l'esperienza d'acquisto	a1	a1.sp2a Applicano in funzione dei destinatari le forme e le tecniche di comunicazione più frequenti. (C3)*	<p><b>X</b> <i>Tecniche di comunicazione (scritte e orali)</i></p> <p>AT 1: CCO A - CA 2 <i>Quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i></p>	AT 1: CCO D - CA 1 e CA 3 TILN <i>Situazioni frenetiche; tecniche di comunicazione distensive</i>	<p>AT 1: CCO A - CA 2 <i>Segnali</i></p> <p>AT 2: CCO D - CA 1 <i>Gestione del feedback</i></p> <p>AT 3: CCO A - CA 2 <i>Reclami, quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i></p> <p>AT 3: CCO D - CA 1 <i>Fornire feedback</i></p>
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)	<p><b>X</b> <i>Dimostrazioni, degustazioni, promozioni</i></p>	AT 1: CCO B - CA 3 <i>Orientamento a prodotti e servizi, misure di promozione delle vendite</i>	

				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?
CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i di valutazione / Tema	Basi	Struttura / Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
<b>A</b>	CA 2: Creare la comunicazione verbale e non verbale	a1	a1.sp4a Reagiscono ai segnali della comunicazione verbale e non verbale di un interlocutore. (C4)  a1.sp2a Applicano in funzione dei destinatari le forme e le tecniche di comunicazione più frequenti. (C3) *	AT 1: CCO A - CA 1 <i>Tecniche di comunicazione (scritte e orali)</i>  <b>X</b> <i>Quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>	AT 1: CCO D - CA 1 e CA 3 TILN <i>Situazioni frenetiche; tecniche di comunicazione distensive</i>	<b>X</b> <i>Segnali</i>  AT 2: CCO D - CA 1 <i>Gestione del feedback</i>  AT 3: CCO A - CA 2 <i>Reclami, quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>  AT 3: CCO D - CA 1 <i>Fornire feedback</i>
<b>A</b>	CA 3: Condurre e concludere colloqui di vendita	a2	a2.sp3b Giustificano differenze di prezzo e cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti. (C3) *	AT 1: CCO A - CA4 <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  <b>X</b> <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  AT 3: CCO A - CA 3 TILN <i>Competenze linguistiche</i>

				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?
CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i di valutazione / Tema	Basi	Struttura / Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
<b>A</b>	CA 4: Condurre e concludere colloqui di vendita	a2	a2.sp3a Applicano tecniche di comunicazione per argomentare in modo convincente i benefici per il cliente. (C3)	<b>X</b> <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  AT 3: CCO A - CA 3 TILN <i>Competenze linguistiche</i>
<b>A</b>	CA 5: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a1	a1.sp5a Comunicano in modo convincente, oralmente e per iscritto, nella lingua nazionale regionale. (C3)	<b>X</b> <i>Pronomi di cortesia e parti del discorso</i>	AT 1: CCO D - CA 3 <i>Tempi verbali</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Punteggiatura</i>	AT 2: CCO D - CA 3 TILN <i>Comunicazione interna</i>

				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?
CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i di valutazione / Tema	Basi	Struttura / Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
A	CA 5: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a1	a1.sp5a Comunicano in modo convincente, oralmente e per iscritto, nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO A - CA4 <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche</i>	<b>X</b> <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  AT 3: CCO A - CA 3 TILN <i>Competenze linguistiche</i>



**1° anno di tirocinio - CCO B**

				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?
CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i di valutazione / Tema	Basi	Struttura / Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
<b>B</b>	CA 1: Avere una visione d'insieme dei canali commerciali e delle catene di fornitura	b1	b1.sp1a Spiegano le consuete fonti di approvvigionamento e i rispettivi canali commerciali. (C2)  b1.sp10b Illustrano forme efficienti di collaborazione nell'approvvigionamento e nella vendita di merce. (C2)	<b>X</b> <i>Catena commerciale e di fornitura, indicatori di magazzino e approvvigionamenti</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Indicatori di magazzino</i>  AT 2: CCO B - CA 3 <i>Indicatori del fatturato</i>	
<b>B</b>	CA 1: Avere una visione d'insieme dei canali commerciali e delle catene di fornitura	b3	b3.sp5a In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)	<b>X</b> <i>Protezione dei dati</i>	AT 2: CCO A - CA 2 <i>Legge sulla protezione dei dati</i>	AT 3: CCO B - CA1 <i>Dati dei clienti e contratti di acquisto, obbligo di riservatezza, protezione dei dati</i>
<b>B</b>	CA 2: Spiegare le procedure di gestione della merce e le procedure aziendali	b1	b1.sp10a Illustrano i processi di lavoro tipici e i punti di transizione da un reparto all'altro di un'azienda. (C2)	<b>X</b> <i>Consegna delle merci</i>  AT 1: CCO C - CA 2 <i>Smaltimento</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Ciclo di vita dei prodotti</i>  AT 2: CCO C - CA 1 <i>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>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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>
<b>B</b>	CA 1: Avere una visione d'insieme dei canali commerciali e delle catene di fornitura	b1	b1.sp1a Spiegano le consuete fonti di approvvigionamento e i rispettivi canali commerciali. (C2)  b1.sp10b Illustrano forme efficienti di collaborazione nell'approvvigionamento e nella vendita di merce. (C2)	<b>X</b> <i>Catena commerciale e di fornitura, indicatori di magazzino e approvvigionamenti</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Indicatori di magazzino</i>  AT 2: CCO B - CA 3 <i>Indicatori del fatturato</i>	
<b>B</b>	CA 3: Posizionare in modo sicuro ed efficace prodotti e servizi	b2	b2.sp5a Illustrano le misure preventive di uso corrente contro i furti. (C2)	<b>X</b> <i>Furto</i>		AT 2: CCO D - CA 1 <i>Le quattro situazioni di emergenza più frequenti</i>

**Indicazione: le lezioni del CCO B – CA 3 possono essere utilizzate, all’occorrenza, per applicazioni al computer.**

**1° anno di tirocinio - CCO C**

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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>
<b>C</b>	CA 1: Svolgere ricerche su prodotti e servizi	c1	c1.sp3a Sulla base dei risultati della loro ricerca argomentano in modo convincente. (C3)	AT 1: CCO A - CA4 <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  <b>X</b> <i>Svolgere ricerche</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  <b>X</b> <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  AT 3: CCO A - CA 3 TILN <i>Competenze linguistiche</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)  c1.sp2a Valutano la qualità dei risultati delle loro ricerche. (C4)	<b>X</b> <i>Svolgere ricerche, fonti per la ricerca di prodotti e servizi, fonti nel commercio al dettaglio, affidabilità delle fonti</i>	AT 2: CCO C - CA1 <i>Sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i>	AT 2: CCO B - CA 3 <i>Dati rilevanti per l'azienda, contratti di vendita, garanzia</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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?
				<b>Basi</b>	<b>Struttura / Integrazione</b> <i>in che misura</i>	<b>Approfondimento</b> <i>in che misura</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 loro prodotti. (C2)</p> <p>c1.sp5b Spiegano in che modo le categorie di diversi prodotti devono essere smaltite o riciclate. (C2)</p>	<p>AT 1: CCOB - CA 2 <i>Consegna delle merci</i></p> <p><b>X</b> <i>Smaltimento</i></p>	<p>AT 2: CCO B - CA 1 <i>Ciclo di vita dei prodotti</i></p> <p>AT 2: CCO C - CA 1 <i>Sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i></p>	<p>AT 2: CCO B - CA 2 <i>Conoscenze in campo ambientale e sostenibilità dei processi di lavoro</i></p>

## 1° anno di tirocinio - CCO D

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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	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 A - CA4 <i>Argomentazione (scritta e orale)</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita</i>  <b>X</b> <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  <b>X</b> <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  AT 3: CCO A - CA 3 TILN <i>Competenze linguistiche</i>
D	CA 1: Muoversi con competenza nell'ambito professionale  CA 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	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 1 <i>Tecniche di comunicazione (scritte e orali)</i>  AT 1: CCO A - CA 2 <i>Quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>	<b>X</b> <i>Situazioni frenetiche; tecniche di comunicazione distensive</i>	AT 1: CCO A - CA 2 <i>Segnali</i>  AT 2: CCO D - CA 1 <i>Gestione del feedback</i>  AT 3: CCO A - CA 2 <i>Reclami, quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>  AT 3: CCO D - CA 1 <i>Fornire feedback</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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	d2	d2.sp3a Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)*	X <i>Redigere e-mail e messaggi tramite strumenti digitali</i>	AT 2: CCO D - CA 1 <i>Integrazione di modelli aziendali</i>  AT 2: CCO D - CA 3 <i>Espansione tramite la forma testuale della lettera</i>  AT 2: CCO D - CA 4 TILS <i>E-mail in lingua straniera secondo le indicazioni</i>	AT 3: CCO A - CA 3 <i>Corrispondenza con i clienti formalmente corretta su tutti i canali</i>
D	CA 2: Riflettere sullo sviluppo professionale e portarlo avanti in modo autonomo	d3	d3.sp6a Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze professionali. (C3)	X <i>Gestione dei feedback</i>	AT 2: CCO D - CA 1 <i>Applicazione delle regole per dare e ricevere feedback, valutazione della propria attuazione</i>	AT 3: CCO D - CA 1 <i>Applicazione delle regole del feedback nella verifica del completamento dell'incarico</i>
D	CA 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d2	d2.sp3a Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER).	X <i>Proposizioni e collegamenti di proposizioni</i>	AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Punteggiatura e ortografia; gestione delle fonti</i>	
D	CA 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d3	d3.sp7a Analizzano le proprie competenze e formulano obiettivi realistici e misure appropriate per il loro futuro sviluppo. (C4)	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Pronomi di cortesia e parti del discorso</i>	X <i>Tempi verbali</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Punteggiatura</i>	AT 2: CCO D - CA 3 TILN <i>Comunicazione interna</i>

2° anno di tirocinio - CCO A

				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?
CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i di valutazione / Tema	Basi	Struttura / Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
A	CA 1: Registrare le richieste dei clienti e rispondere	a2	a2.sp3a Applicano tecniche di comunicazione per argomentare in modo convincente i benefici per il cliente. (C3)	AT 1: CCO A - CA4 <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	<b>X</b> <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  AT 3: CCO A - CA 3 TILN <i>Competenze linguistiche</i>

Indicazione: Possibilità di approfondimento del colloquio con il cliente nell'ambito del concorso professionale.

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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>
A	CA 2: Risultare professionali in azienda e online	a3	a3.sp2c Presentano gli attuali programmi di fidelizzazione della clientela con forme di comunicazione adeguate. (C3) *	X <i>Strumenti di fidelizzazione della clientela</i>	AT 3: CCO A - CA 1 <i>Programmi di fidelizzazione della clientela</i>	
A	CA 2: Risultare professionali in azienda e online	a4	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 1 <i>Protezione dei dati</i>	X <i>Legge sulla protezione dei dati</i>	AT 3: CCO B - CA1 <i>Dati dei clienti e contratti di acquisto, obbligo di riservatezza, protezione dei dati</i>
A	CA 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a2	a2.sp7a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO A - CA4 <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  X <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  AT 3: CCO A - CA 3 TILN <i>Competenze linguistiche</i>
A	CA 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a2	a2.sp7a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Pronomi di cortesia e parti del discorso</i>	AT 1: CCO D - CA 3 <i>Tempi verbali</i>  X <i>Punteggiatura</i>	AT 2: CCO D - CA 3 TILN <i>Comunicazione interna</i>



CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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?
				<b>Basi</b>	<b>Struttura / Integrazione</b> <i>in che misura</i>	<b>Approfondimento</b> <i>in che misura</i>
<b>A</b>	CA 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a2	a2.sp7a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO D - CA 3 <i>Proposizioni e collegamenti di proposizioni</i>	<b>X</b> <i>Punteggiatura e ortografia; gestione delle fonti</i>	

## 2° anno di tirocinio - CCO B

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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>
B	CA 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e di inventario, compresa la protezione del lavoro e della salute			AT 1: CCO B - CA 2 <i>Quantità di ordinazione, costi di magazzino</i> <i>Rischi di incidenti sul posto di lavoro</i>	AT 2: CCO B - CA 2 <i>Costi di magazzino dal punto di vista ecologico</i>	<b>X</b> <i>Processo di gestione del magazzino e di inventario</i> <i>Protezione del lavoro e della salute</i>
B	CA 1: Avere una visione d'insieme dei canali commerciali e delle catene di fornitura	b1	b1.sp6a Calcolano gli indicatori di magazzino più comuni. (C3)	AT 1: CCO B- CA 1 <i>Catena commerciale e di fornitura, indicatori di magazzino e approvvigionamenti</i>	<b>X</b> <i>Indicatori di magazzino</i>  AT 2: CCO B - CA 3 <i>Indicatori del fatturato</i>	
B	CA 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e di inventario, compresa la protezione del lavoro e della salute	b1	b1.sp4a Descrivono il ciclo di vita dei prodotti. (C2)	AT 1: CCO B - CA 2 <i>Consegna delle merci</i>  AT 1: CCO C - CA 2 <i>Smaltimento</i>	<b>X</b> <i>Ciclo di vita dei prodotti</i>  AT 2: CCO C - CA 1 <i>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>

Indicazione: le lezioni del CCO B – CA 1 possono essere utilizzate, all'occorrenza, per applicazioni al computer.

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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>
<b>B</b>	CA 2: Considerare gli aspetti ecologici	b1	b1.sp13a Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)  b1.sp13c Attuano le misure più comuni in materia di ecologia e sostenibilità. (C3)	AT 1: CCO B - CA 2 <i>Quantità di ordinazione, costi di magazzino</i> <i>Rischi di incidenti sul posto di lavoro</i>	<b>X</b> <i>Costi di magazzino dal punto di vista ecologico</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Processo di gestione del magazzino e di inventario</i> <i>Protezione del lavoro e della salute</i>
<b>B</b>	CA 2: Considerare gli aspetti ecologici	b1	b1.sp13a Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)	AT 1: CCO B - CA 2 <i>Consegna delle merci</i>  AT 1: CCO C - CA 2 <i>Smaltimento</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Ciclo di vita dei prodotti</i>  AT 2: CCO C - CA 1 <i>Sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i>	<b>X</b> <i>Conoscenze in campo ambientale e sostenibilità nei processi di lavoro</i>
<b>B</b>	CA 3: Padroneggiare i calcoli rilevanti per l'azienda	b3	b3.sp3a Eseguono operazioni di calcolo di base e calcoli economico-aziendali. (C3)  b3.sp4b Interpretano gli indicatori economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3)	AT 1: CCO B - CA 1 <i>Catena commerciale e di fornitura, indicatori di magazzino e approvvigionamenti</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Indicatori di magazzino</i>  <b>X</b> <i>Indicatori del fatturato</i>	
<b>B</b>	CA 3: Padroneggiare i calcoli rilevanti per l'azienda			AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche, fonti per la ricerca di prodotti e servizi, fonti nel commercio al dettaglio, affidabilità delle fonti</i>	AT 2: CCO C - CA1 <i>Sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i>	<b>X</b> <i>Dati rilevanti per l'azienda, contratti di vendita, garanzia</i>

## 2° anno di tirocinio - CCO C

				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?
CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i di valutazione / Tema	Basi	Struttura / Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
C	CA 1: Ricercare le conoscenze e gli sviluppi del settore	c3	c3.sp2a Svolgono ricerche in funzione degli obiettivi a proposito degli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio. (C3)	AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche, fonti per la ricerca di prodotti e servizi, fonti nel commercio al dettaglio, affidabilità delle fonti</i>	<b>X</b> <i>Sviluppi in materia di sostenibilità nel settore</i>	AT 2: CCO B - CA 3 <i>Dati rilevanti per l'azienda, contratti di vendita, garanzia</i>
C	CA 1: Ricercare le conoscenze e gli sviluppi del settore	c3	c3.sp2a Svolgono ricerche in funzione degli obiettivi a proposito degli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio. (C3)	AT 1: CCO B - CA 2 <i>Consegna delle merci</i>  AT 1: CCO C - CA 2 <i>Smaltimento</i>	AT 2: CCO B - CA 1 <i>Ciclo di vita dei prodotti</i>  <b>X</b> <i>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>

## 2° anno di tirocinio - CCO D

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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: Comunicare in azienda	d1	d1.sp3a Per le più frequenti situazioni d'emergenza, attuano le misure predefinite. (C3)	AT 1: CCO B - CA 3 <i>Furto</i>		<b>X</b> <i>Le quattro situazioni di emergenza più frequenti</i>
D	CA 1: Comunicare in azienda	d1	d1.sp1c Utilizzano tecniche e ausili per migliorare il flusso di informazioni orali e scritte. (C3)	AT 1: CCO D - CA 1 <i>Redigere e-mail e messaggi tramite strumenti digitali</i>	<b>X</b> <i>Integrazione di modelli aziendali</i>  AT 2: CCO D - CA 3 <i>Espansione tramite la forma testuale della lettera</i>  AT 2: CCO D - CA 4 TILS <i>E-mail in lingua straniera secondo le indicazioni</i>	AT 3: CCO A - CA 3 <i>Corrispondenza con i clienti formalmente corretta su tutti i canali</i>
D	CA 1: Comunicare in azienda	d2	d2.sp6a Analizzano posizioni contrastanti, cercano soluzioni e ne ricavano misure adeguate. (C4)*	AT 1: CCO A - CA4 <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i> <b>X</b> <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  AT 3: CCO A - CA 3 TILN <i>Competenze linguistiche</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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: Comunicare in azienda	d2	d2.sp8a Valutano il proprio operato nella gestione del feedback. (C4)	AT 1: CCO A - CA 1 <i>Tecniche di comunicazione (scritte e orali)</i>  AT 1: CCO A - CA 2 <i>Quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>	AT 1: CCO D - CA 1 e CA 3 <i>TILN Situazioni frenetiche; tecniche di comunicazione distensive</i>	AT 1: CCO A - CA 2 <i>Segnali</i> <b>X</b> <i>Gestione del feedback</i>  AT 3: CCO A - CA 2 <i>Reclami, quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>  AT 3: CCO D - CA 1 <i>Fornire feedback</i>
D	CA 1: Comunicare in azienda	d2	d2.sp8a Valutano il proprio operato nella gestione del feedback. (C4)	AT 1: CCO D - CA 2 <i>Gestione dei feedback</i>	<b>X</b> <i>Applicazione delle regole per dare e ricevere feedback, valutazione della propria attuazione</i>	AT 3: CCO D - CA 1 <i>Applicazione delle regole del feedback nella verifica del completamento dell'incarico</i>
D	CA 2: Riflettere sulle proprie risorse e avviare processi di ottimizzazione	d4	d4.sp2a Motivano la propria definizione delle priorità nel contesto lavorativo	<b>X</b> <i>Motivare la definizione delle priorità</i>	CA 2: CCO D - CA3 <i>Motivazione della struttura dei dati</i>	
D	CA 3: 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 - CA2 <i>Motivare la definizione delle priorità</i>	<b>X</b> <i>Motivazione della struttura dei dati</i>	
D	CA 3: 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	AT 1: CCO D - CA 1 <i>Redigere e-mail e messaggi tramite strumenti digitali, utilizzo di programmi per il controllo linguistico</i>	AT 2: CCO D - CA 1 <i>Integrazione di modelli aziendali</i>  <b>X</b> <i>Espansione tramite la forma testuale della lettera</i>	AT 3: CCO A - CA 3 <i>Corrispondenza con i clienti formalmente corretta su tutti i canali</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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?
				<b>Basi</b>	<b>Struttura / Integrazione</b> <i>in che misura</i>	<b>Approfondimento</b> <i>in che misura</i>
			d'interesse interni in funzione dei gruppi target. (C3)		AT 2: CCO D - CA 4 TILS <i>E-mail in lingua straniera secondo le indicazioni</i>	
<b>D</b>	CA 3: 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 A - CA 5 TILN <i>Pronomi di cortesia e parti del discorso</i>	AT 1: CCO D - CA 3 <i>Tempi verbali</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Punteggiatura</i>	<b>X</b> <i>Comunicazione interna</i>
<b>D</b>	CA 4: Comunicare in una lingua straniera	d1	d1.sp1b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target (livello B1 QCER). (C3) *	AT 1: CCO D - CA 1 <i>Redigere e-mail e messaggi tramite strumenti digitali, utilizzo di programmi per il controllo linguistico</i>	AT 2: CCO D - CA 1 <i>Integrazione di modelli aziendali</i>  AT 2: CCO D - CA3 <i>Espansione tramite la forma testuale della lettera</i>  <b>X</b> <i>E-mail in lingua straniera secondo le indicazioni</i>	AT 3: CCO A - CA 3 <i>Corrispondenza con i clienti formalmente corretta su tutti i canali</i>

### 3° anno di tirocinio - CCO A

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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>
A	CA 1: instaurare relazioni con loro	a5	a5.sp1a Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2) *	AT 2: CCO A - CA 2 <i>Programmi di fidelizzazione della clientela</i>	<b>X</b> <i>Programmi di fidelizzazione della clientela</i>	
A	CA 2: Condurre colloqui impegnativi con i clienti	a6	a6.sp6a Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)	AT 1: CCO A - CA 1 <i>Tecniche di comunicazione (scritte e orali)</i>  AT 1: CCO A - CA 2 <i>Quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>	AT 1: CCO D - CA 1 e CA 3 TILN <i>Situazioni frenetiche; tecniche di comunicazione distensive</i>	AT 1: CCO A - CA 2 <i>Segnali</i>  AT 2: CCO D - CA 1 <i>Gestione del feedback</i>  <b>X</b> <i>Reclami, quadrato della comunicazione di von Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>  AT 3: CCO D - CA 1 <i>Fornire feedback</i>



				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?
CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i di valutazione / Tema	Basi	Struttura / Integrazione <i>in che misura</i>	Approfondimento <i>in che misura</i>
A	CA 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a5	a5.sp7a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO A - CA4 <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  <b>X</b> <i>Competenza linguistica</i>
A	CA 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a5	a5.sp7a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO A - CA4 <i>Argomentazione, fasi del colloquio di vendita</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Svolgere ricerche</i>	AT 1: CCO A - CA 5 TILN <i>Competenze linguistiche</i>  AT 1: CCO A - CA 3 <i>Giustificare le differenze di prezzo</i>  AT 1: CCO C - CA 1 <i>Argomentazioni di vendita, gruppi di argomentazioni</i>  AT 1: CCO D - CA 1 <i>Argomentazione in lingua straniera</i>	AT 2: CCO A - CA 1 <i>Argomentazione dei benefici per il cliente</i>  AT 2: CCO A - CA 4 TILN <i>Argomentazione scritta</i>  AT 2: CCO D - CA1 <i>Pro e contro - conclusione; discussione</i>  AT 1: CCO D - CA1 <i>Esprimere un'opinione in lingua straniera</i>  <b>X</b> <i>Competenza linguistica</i>

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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?
				<b>Basi</b>	<b>Struttura / Integrazione</b> <i>in che misura</i>	<b>Approfondimento</b> <i>in che misura</i>
<b>A</b>	CA 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a5	a5.sp7a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	AT 1: CCO D - CA 1 <i>Redigere e-mail e messaggi tramite strumenti digitali</i>	AT 2: CCO D - CA 1 <i>Integrazione di modelli aziendali</i>  AT 2: CCO D - CA 3 <i>Espansione tramite la forma testuale della lettera</i>  AT 2: CCO D - CA 4 TILS <i>E-mail in lingua straniera secondo le indicazioni</i>	<b>X</b> <i>Corrispondenza con i clienti formalmente corretta su tutti i canali</i>

### 3° anno di tirocinio - CCO B

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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>
<b>B</b>	CA 1: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	b3	b3.sp2a Giustificano l'acquisizione di dati dei clienti. (C2)  b3.sp2b Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)	AT 1: CCO B - CA 1 <i>Protezione dei dati</i>	AT 2: CCO A - CA 2 <i>Legge sulla protezione dei dati</i>	<b>X</b> <i>Dati dei clienti e contratti di acquisto, obbligo di riservatezza, protezione dei dati</i>

**Indicazione: nel 3° anno di tirocinio, l'insegnamento del CCO C non viene impartito.**

### 3° anno di tirocinio - CCO D

CCO	Campo di apprendimento	CO	Obiettivo/i 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: Assegnare gli incarichi e fornire feedback	d5	d5.sp3a Verificano l'esecuzione del lavoro, forniscono un feedback e adattano di conseguenza l'assegnazione di lavori. (C4)	AT 1: CCO D - CA 2 <i>Gestione dei feedback</i>	AT 2: CCO D - CA 1 <i>Applicazione delle regole per dare e ricevere feedback, valutazione della propria attuazione</i>	<b>X</b> <i>Applicazione delle regole del feedback nella verifica del completamento dell'incarico</i>
D	CA 1: Assegnare gli incarichi e fornire feedback	d5	d5.sp3a Verificano l'esecuzione del lavoro, forniscono un feedback e adattano di conseguenza l'assegnazione di lavori. (C4)	AT 1: CCO A - CA 1 <i>Tecniche di comunicazione (scritte e orali)</i>  AT 1: CCO A - CA 2 <i>Quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>	AT 1: CCO D - CA 1 e CA 3 TILN <i>Situazioni frenetiche; tecniche di comunicazione distensive</i>	AT 1: CCO A - CA 2 <i>Segnali</i>  AT 2: CCO D - CA 1 <i>Gestione del feedback</i>  AT 3: CCO A - CA 2 <i>Reclami, quadrato della comunicazione di Schulz von Thun, modello dell'iceberg</i>  <b>X</b> <i>Fornire feedback</i>