

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP

Parte d'esame 2 Conoscenze professionali (scuola professionale) - orale

Stato: 31.08.2025

Data dell'esame _____ Persona in formazione* _____ N. candidata / candidato _____ Classe _____

Presentazione		
CCO A Presentare una soluzione appropriata		3
CCO A Applicare lo storytelling con profitto		3

In questa parte d'esame «Presentazione» si esaminano le abilità / attitudini delle seguenti competenze operative.

Competenza operativa a1 Creare il primo contatto con il cliente nel commercio al dettaglio

Competenza operativa a2 Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzioni

Competenza operativa a3 Concludere un colloquio di vendita e rielaborarlo

Assegnare soltanto punti interi (0 - 1 - 2 – 3).

Nome _____ <Nome del perito d'esame A> _____ <Nome del perito d'esame B> _____

Firma _____

Data _____

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

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

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP

Parte d'esame Presentazione

CCO A Presentare una soluzione appropriata		Valutazione			0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Presentare una soluzione appropriata Domanda guida La persona in formazione presenta una soluzione appropriata per la richiesta di un cliente?		Osservazione						
La persona in formazione risponde all'esigenza di un cliente e presenta una soluzione appropriata per la richiesta del cliente stesso.	3							
La presentazione si discosta in lieve misura rispetto a una soluzione appropriata.	2							
La presentazione si discosta in notevole misura rispetto a una soluzione appropriata.	1							
La presentazione è inutilizzabile e/o si discosta integralmente da una soluzione appropriata.	0							
Giustificazione								

CCO A Applicare lo storytelling		Valutazione			0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Applicare lo storytelling con profitto Domanda guida La persona in formazione applica correttamente i principali elementi dello storytelling?		Osservazione						
La persona in formazione applica la metodologia dello storytelling in modo appropriato per il gruppo target. Include nella story tutte le informazioni rilevanti.	3							
Lo storytelling si discosta lievemente da una soluzione appropriata	2							
Lo storytelling si discosta notevolmente da una soluzione appropriata	1							
Lo storytelling è inutilizzabile e/o si discosta integralmente da una soluzione appropriata .	0							
Giustificazione								

Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione

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