Ramo di formazione e d'esame Living & Style

Catalogo degli obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

per i campi di competenze operative

C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi
E: Creazione di esperienze d'acquisto

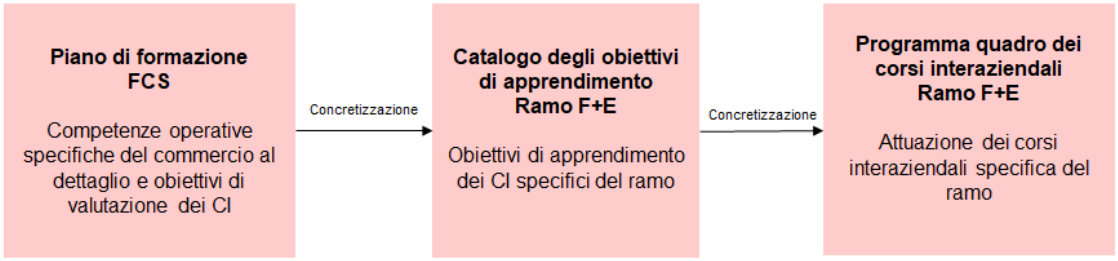
dal 1°gennaio 2027

Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2027

1 Introduzione

Il presente documento si basa sulle competenze operative e sugli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI) formulati nel piano di formazione per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC). Esso traduce gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali in obiettivi di apprendimento specifici del ramo. Questi ultimi sono strutturati tematicamente in aree di apprendimento e rappresentano la base sia per il programma quadro specifico del ramo dei corsi interaziendali sia per il filo conduttore delle singole unità didattiche.

Sulla base 1) del piano di formazione, 2) del catalogo degli obiettivi di apprendimento e 3) del programma quadro dei corsi interaziendali del ramo di formazione e d'esame (Ramo F + E) viene perseguito un conseguente orientamento delle competenze operative dei corsi interaziendali (vedi schema seguente).



1) Il **piano di formazione** illustra le competenze operative che si devono raggiungere al termine della formazione di base indipendentemente dal ramo di formazione e d'esame (cfr. nel piano di formazione i campi di competenze operative C ed E relativi ai corsi interaziendali). Inoltre esso menziona gli obiettivi di valutazione da adempiere nel luogo di formazione CI per raggiungere la corrispondente competenza operativa. Sono queste le basi per ideare e organizzare i corsi interaziendali.

Esempio «Piano di formazione»:

Competenza operativa c1 **Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo** Gli impiegati del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Dalle informazioni acquisite deducono argomenti di vendita e consigliano i clienti in modo completo.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	**Obiettivi di valutazione della scuola professionale**	**Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**
c1.az1 Fate ricerche di informazioni su prodotti e servizi del vostro ramo, della vostra azienda e dei vostri concorrenti. (C3)	c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti correnti, svolgete ricerche su prodotti e servizi. (C3)	c1.ci1a Cercate informazioni online e offline su prodotti, marche e fabbricanti operativamente rilevanti nonché su altri temi attuali del ramo. (C3)

2) Il **catalogo degli obiettivi di apprendimento** comprende la concretizzazione specifica del ramo degli obiettivi di valutazione strutturati in aree di apprendimento. Queste ultime sono attribuite agli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali stabilendo in tal modo il collegamento con il piano di formazione. L'insieme delle aree di apprendimento deve coprire tutti gli obiettivi di valutazione nel piano di formazione. È possibile che vi siano delle sovrapposizioni e che un obiettivo di valutazione nel piano di formazione venga trattato in più aree di apprendimento.

Esempio «Catalogo degli obiettivi di apprendimento» (specifico del ramo):

Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Obiettivo di apprendimento 1.1 Rappresentate graficamente i risultati della vostra ricerca sulle principali categorie di prodotti del ramo «XY». (C2)
ecc.

3) Il **programma quadro dei corsi interaziendali** specifico del ramo si basa sugli obiettivi di apprendimento e disciplina l'attuazione sotto forma di blocchi dei corsi interaziendali, giorni e ore di corso (1 giorno di corso interaziendale = 8 ore di corso). Il programma quadro mostra esplicitamente quale area di apprendimento e quale competenza operativa nel piano di formazione sono trattate durante il corso interaziendale. In questo modo viene documentato il collegamento sia con il catalogo degli obiettivi di apprendimento sia con il piano di formazione.

2 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (ambito di competenza operativa C)

Area di apprendimento 1: Accessori di moda Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci14a
Obiettivo di apprendimento 1.1: Spiegate i diversi materiali tessili e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.2: Spiegate le caratteristiche del cuoio e della pelle sintetica e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.3: Spiegate le caratteristiche delle diverse materie plastiche e descrivete il loro impiego. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.4: In base di esempi, spiegate in modo convincente le differenze di qualità e le particolarità dei diversi articoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.5: In base di esempi pratici, sviluppate storie per prodotti e marchi selezionati. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.6: Componete set di accessori di moda in base alle esigenze specifiche e consigliate vendite complementari. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.7: In base di un esempio pratico, applicate le vostre conoscenze in materia di consulenza sui colori e sullo stile, adattandovi alle esigenze del cliente. (C3)

Area di apprendimento 2: Gioielli di bigiotteria Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci13a; c1.ci13b; c1.ci14a
Obiettivo di apprendimento 2.1: Differenziate i diversi prodotti dell'assortimento della vostra azienda di formazione in base ai materiali, alla produzione, alla sostenibilità e alla provenienza. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.2: Spiegate le caratteristiche dei diversi materiali e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.3: Spiegate le caratteristiche e il significato delle diverse pietre preziose e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.4: Ricercate informazioni sui materiali e sulla provenienza di diversi articoli e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.5: Attribuite i gioielli di bigiotteria alle esigenze specifiche dei clienti e alle diverse occasioni. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.6: In base di esempi pratici, elaborate storie relative a prodotti e marchi selezionati. (C3)

Area di apprendimento 3: Giocattoli Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci2b; c1.ci1a; c1.ci4a; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 3.1: Descrivete i diversi ambiti e utilizzi dei giocattoli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.2: Attribuite i vari giocattoli alla fascia d'età corrispondente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.3: Spiegate i principali simboli e labels relativi ai materiali, alla sicurezza, alla stabilità e alle avvertenze relative alle funzioni. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.4: Attribuite i giocattoli più adatti in base alle esigenze del cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.5: In base di una situazione pratica, analizzate le motivazioni d'acquisto e proponete le marche adeguate. (C4)
Obiettivo di apprendimento 3.6: Vendete giocattoli in base di una situazione pratica, concentrandovi sul cliente e sull'utilità del prodotto. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.7: Confrontate i marchi della vostra azienda di formazione con quelli della concorrenza e deducete misure di promozione delle vendite. (C4)

Area di apprendimento 4: Cosmetici / Bellezza Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci2b; c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 4.1: Ricercate informazioni sugli ingredienti e sulla tollerabilità dei prodotti per la cura della persona. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.2: In base di esempi pratici, distinguete le diverse possibilità di utilizzo dei prodotti per la cura della persona. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.3: Attribuite i prodotti per la cura della persona adatti alle esigenze del cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.4: In base di un esempio pratico di colloquio di vendita, applicate le vostre conoscenze di base sui prodotti per la cura della persona tenendo conto delle esigenze del cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.5: In base di un esempio pratico, attribuite i prodotti solari adatti ai diversi tipi di pelle. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.6: Differenziate gli effetti dei diversi oli essenziali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.7: Spiegate gli effetti dei diversi profumi e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.8: In base di esempi pratici, elaborate storie per prodotti e marchi selezionati. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.9: In base di un esempio pratico, applicate le vostre conoscenze in materia di consulenza sui colori e sullo stile, adattandovi alle esigenze dei clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.10: Confrontate i marchi propri della vostra azienda di formazione con quelli della concorrenza e deducete misure di promozione delle vendite. (C4)

Area di apprendimento 5: Articoli per la casa Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci4a; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 5.1: Spiegate i diversi tipi di ceramica e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 5.2: Spiegate le caratteristiche dei diversi metalli e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 5.3: Spiegate i diversi tipi di vetro e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 5.4: Descrivete gli usi appropriati degli accessori da cucina. (C2)
Obiettivo di apprendimento 5.5: In base di un esempio di cliente, attribuite gli articoli per la casa e i servizi adatti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 5.6: Fornite consulenza professionale ai clienti sulla cura di stoviglie, posate e bicchieri. (C3)
Obiettivo di apprendimento 5.7: In base di esempi pratici, elaborate storie relative a prodotti e marchi selezionati. (C3)

Area di apprendimento 6: Articoli decorativi Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci3a; c1.ci4a; c2.ci1a; c2.ci2a
Obiettivo di apprendimento 6.1: Spiegate le caratteristiche dei diversi tipi di legno e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.2: Spiegate le caratteristiche delle diverse materie plastiche e descrivete l'utilizzo. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.3: Distinguete le lampade / illuminazione in base alla loro temperatura di colore, al loro flusso luminoso e alla loro efficienza luminosa. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.4: Abbinate i profumi per ambienti adatti alle esigenze dei clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.5: In base di una situazione pratica, applicate le norme di tutela della salute nella vendita di profumi per ambienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.6: Ricercate informazioni sulla sostenibilità degli articoli decorativi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.7: Vendete articoli decorativi in una situazione pratica efficace e adeguata al contesto. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.8: Spiegate l'impatto ambientale e le norme di smaltimento di diversi articoli decorativi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.9: In base di una situazione pratica, pianificate la soluzione adeguata a un progetto di arredamento d'interni per i vostri clienti. (C4)

Area di apprendimento 7: Tessili per interni Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1a; c1.ci4a; c2.ci1a; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 7.1: Spiegate i diversi materiali tessili e deducete argomenti di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.2: Spiegate i diversi simboli di cura e deducete le necessarie istruzioni di cura. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.3: In base di esempi, spiegate in modo convincente le differenze di qualità e le peculiarità dei diversi articoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 7.4: Attribuite i tessili per interni più adatti in base alle esigenze e allo stile del cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.5: Ricercate informazioni sugli aspetti ecologici ed economici dei tessili per interni e le valutate in modo critico. (C4)
Obiettivo di apprendimento 7.6: Componete set tessili per interni in base alle esigenze specifiche dei clienti e consigliate vendite complementari. (C4)

Area di apprendimento 8: Cartoleria Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci3b; c2.ci2a
Obiettivo di apprendimento 8.1: Distinguete i marchi ecologici rilevanti per gli articoli di cartoleria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 8.2: Confrontate le caratteristiche dei diversi articoli di scrittura e deducete raccomandazioni per i vostri clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.3: Attribuite gli articoli per la pittura e il fai da te adatti alle esigenze dei clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.4: In un esempio pratico, individuerete gli accessori giusti per quaderni e taccuini. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.5: Elaborate una panoramica dell'assortimento di cartoline dalla vostra azienda di formazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.6: Selezionate le confezioni regalo adatte alle esigenze dei clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.7: In base di esempi pratici, elaborate storie relative per prodotti e marchi selezionati. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.8: Abbinate i prodotti e i servizi adatti alle diverse situazioni dei clienti. (C3)

Area di apprendimento 9: Presentare i prodotti Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c2.ci1a; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 9.1: In base di una situazione pratica, progetterete un'attività di vendita sul tema degli accessori di moda e garantirete una presentazione adeguata al prodotto. (C4)
Obiettivo di apprendimento 9.2: In base di una situazione pratica, presentate gioielli di bigiotteria in modo mirato, adeguato alla situazione e integrando delle storie. (C3)
Obiettivo di apprendimento 9.3: In base di una situazione pratica, presentate giocattoli in modo mirato, adeguato alla situazione e integrando storie. (C3)
Obiettivo di apprendimento 9.4: In base di una situazione pratica presentate articoli decorativi, tenendo conto della stagione e coprendo l'intero assortimento. (C4)
Obiettivo di apprendimento 9.5: Presentate articoli di cartoleria in un espositore stagionale. (C3)

Area di apprendimento 10: Proporre prodotti e servizi tenendo conto delle esigenze dei clienti Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1; c2.ci3a
Obiettivo di apprendimento 10.1: In base di un esempio, definite i servizi adeguati alla vendita e alla consulenza in materia di articoli Living & Style. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.2: In base di situazioni pratiche, ottimizzate la selezione dei prodotti in base al budget del cliente. (C4)
Obiettivo di apprendimento 10.3: Combinate diversi prodotti Living & Style in base alle esigenze dei clienti e alle occasioni tematiche. (C4)
Obiettivo di apprendimento 10.4: In base di situazioni pratiche, combinate prodotti e servizi Living & Style provenienti da tutte le gamme in base alle tendenze attuali. (C4)

Area di apprendimento 11: Tenere conto della salute e della sicurezza sul lavoro Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a; c2.ci1b
Obiettivo di apprendimento 11.1: In base di una situazione pratica, applicate le norme di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute relative all'uso di articoli per la casa. (C3)
Obiettivo di apprendimento 11.2: In base di una situazione pratica, applicate le norme di tutela della salute nella vendita di profumi per ambienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 11.3: In base di una situazione pratica, applicate le norme di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute durante il fissaggio di articoli decorativi. (C3)

Area di apprendimento 12: Ricerca delle tendenze e delle innovazioni Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci1a; c3.ci2b
Obiettivo di apprendimento 12.1: Effettuate ricerche sulle tendenze relative agli accessori di moda e, sulla base di queste, elaborate storie incentrate su tendenze selezionate. (C3)
Obiettivo di apprendimento 12.2: Effettuate ricerche sulle tendenze della bigiotteria e deducete misure personalizzate per la consulenza alla clientela. (C3)
Obiettivo di apprendimento 12.3: Effettuate ricerche sulle tendenze e sulle innovazioni degli articoli per la casa e deducete misure personalizzate per la consulenza alla clientela. (C3)
Obiettivo di apprendimento 12.4: Effettuate ricerche sulle tendenze tessile per interni ed elaborate storie incentrate su alcune tendenze selezionate. (C3)
Obiettivo di apprendimento 12.5: Effettuate ricerche sulle tendenze e sulle innovazioni della cartoleria. (C3)

Area di apprendimento 13: Interpretare la sostenibilità dei prodotti Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c3.ci1b
Obiettivo di apprendimento 13.1: Ricercate informazioni sugli aspetti ecologici ed economici degli accessori di moda e li valutate in modo critico. (C4)
Obiettivo di apprendimento 13.2: Ricercate informazioni sulla sostenibilità dei giocattoli e le valutate in modo critico. (C4)
Obiettivo di apprendimento 13.3: Analizzate la provenienza e la produzione dei prodotti del ramo Living & Style dal punto di vista dei loro aspetti ecologici. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.4: Determinate la sostenibilità dei diversi prodotti del ramo Living & Style con l'aiuto delle etichette. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.5: Spiegate le etichette dei prodotti chimici. (C2)
Obiettivo di apprendimento 13.6: Ricercate informazioni sugli aspetti ecologici ed economici degli articoli decorativi e li valutate in modo critico. (C4)

Area di apprendimento 14: Analizzare i mercati Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1c; c3.ci1a; c3.ci1a
Obiettivo di apprendimento 14.1: Descrivete la posizione sul mercato dei principali produttori e concorrenti del ramo Living & Style. (C2)
Obiettivo di apprendimento 14.2: Informatevi, durante corsi di formazione, fiere o tramite canali digitali, sull'evoluzione del ramo Living & Style e deducete misure per la consulenza di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.3: Analizzate la posizione di mercato dei diversi produttori di articoli per la casa e deducete misure di ottimizzazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.4: Analizzate le diverse strategie di marchio dei prodotti cosmetici e ne trae conclusioni per la sua consulenza di vendita personalizzata. (C3)

3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (area di competenza operativa E)

Area di apprendimento 15: Consulenza Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c
Obiettivo di apprendimento 15.1: In base a esempi pratici, in complessi dialoghi di vendita del ramo Living & Style argomentate supportati dalla propria conoscenza dei prodotti e dei servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.2 In esempi pratici, presentate per complessi dialoghi con i clienti del ramo Living & Style soluzioni orientate al prodotto e al servizio in modo convincente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.3: In base a situazioni pratiche, eseguite con successo complesse spiegazioni e ricerche su prodotti e servizi, utilizzando le fonti informative specifiche del ramo. (C3)

Area di apprendimento 16: Situazioni di vendita speciali Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci5a
Obiettivo di apprendimento 16.1: In base a situazioni pratiche, trattate complessi reclami nel rispetto delle direttive specifiche aziendali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 16.2 In una complessa situazione di esempio, come riparazioni, restituzioni, forniture di ricambi, applicate le particolarità specifiche aziendali e le norme di legge per lo smaltimento di prodotti restituiti. (C3)

Area di apprendimento 17: Mondi di esperienza Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a
Obiettivo di apprendimento 17.1: Spiegate in modo esaustivo quali fattori di successo sono decisivi nel ramo Living & Style per creare un'esperienza per i clienti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 17.2: In un esempio pratico, mostrate quali possibilità ci sono per rendere vivibili ai clienti i prodotti e i servizi del ramo Living & Style. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.3: In un esempio pratico, progettate un'esperienza per clienti. (C4)
Obiettivo di apprendimento 17.4: In un esempio pratico, mostrate quali possibilità ci sono per utilizzare i canali dei social media del ramo Living & Style. (C3)

Area di apprendimento 18: Promozioni sulle vendite Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Obiettivo di apprendimento 18.1: In base a esempi pratici, mostrate quali fattori sono rilevanti per l'organizzazione di promozioni di vendita nel ramo Living & Style. (C2)
Obiettivo di apprendimento 18.2: In un esempio pratico, progettate una promozione di vendita in considerazione del pubblico target. (C4)
Obiettivo di apprendimento 18.3: In un esempio pratico, presentate una promozione di vendita dall'ideazione, attraverso la realizzazione e fino all'analisi e ne traete delle misure di miglioramento. (C4)

Area di apprendimento 19: Eventi per i clienti Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Obiettivo di apprendimento 19.1: In base a esempi pratici, mostrate quali fattori sono rilevanti per l'organizzazione di eventi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 19.2: Descrivete un evento organizzato nell'azienda di formazione e ne traete insegnamenti per eventi futuri. (C4)
Obiettivo di apprendimento 19.3: In un esempio pratico, progettate un evento in considerazione del pubblico target e impiegate le risorse necessarie in modo mirato. (C3)
Obiettivo di apprendimento 19.4: In un esempio pratico, presentate un evento specifico per un cliente, dall'ideazione alla realizzazione in un team. (C4)

4 Allestimento e approvazione

Il presente catalogo di obiettivi di apprendimento è stato allestito dai sottoscritti rami di formazione e d'esame e approvato da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) in base all'art. 24 cpv. 4 lett. b e all'art. 25 cpv. 1 dell'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio AFC sentito il parere della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio. Esso fa riferimento al piano di formazione del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

Ramo di formazione e d'esame «Living & Style»

Schlieren, 1°gennaio 2027

Rappresentanza del gruppo direttivo	Rappresentante della direzione
sig.ra Annika Keller-Markoff	sig. Martin Jolidon
Annika Keller-Markoff	Martin Jolidon

Berna, 1°gennaio 2027

Formazione nel commercio al dettaglio Svizzera (FCS)

Il copresidente	Il responsabile operativo
sig. Bernhard Egger	sig. Sven Sievi
Bernhard Egger	Sven Sievi