

Piano di formazione

Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Orientamenti "Creazione di esperienze di acquisto" e "Gestione di negozi online"

Allegato 1

Raccomandazioni esecutive ai Cantoni

Stato: 19 dicembre 2025

A. Formazione nell'azienda di tirocinio

Stipulando un contratto di tirocinio per la formazione di base su tre anni (impiegato del commercio al dettaglio ICD), si deve decidere se scegliere l'orientamento "Creazione di esperienze di acquisto" oppure "Gestione di negozi online". La scelta viene fatta dall'azienda di tirocinio a dipendenza della struttura, della forma di vendita e dei canali di vendita dell'azienda stessa. È pure possibile che aziende offrano entrambi gli orientamenti. In questo caso, per ogni singolo contratto di tirocinio, le aziende devono decidere la scelta dell'orientamento in collaborazione con le persone in formazione.

Nei casi giustificati e d'intesa con le parti contraenti del contratto di tirocinio, l'orientamento può essere modificato entro la fine del 2° anno di tirocinio.

Un eventuale secondo luogo di formazione per l'orientamento "Gestione di negozi online" deve essere menzionato nel contratto di tirocinio e nell'autorizzazione a formare. Le conseguenze sui costi (spese di trasferta) e il computo del tempo di trasferta devono essere disciplinati nel contratto di tirocinio.

Si devono assolutamente rispettare le dotazioni minime / gli assortimenti minimi dell'azienda di tirocinio stabiliti da FCS in collaborazione con i rami di formazione e d'esame e menzionati nell'allegato 1 del piano di formazione.

1. Formazione specifica

Nelle nuove formazioni di base la trasmissione di conoscenze tecniche e lo sviluppo delle competenze operative costituiscono i compiti centrali dell'azienda di tirocinio. Nei corsi interaziendali le persone in formazione ricevono una formazione che completa le conoscenze del ramo, mentre nelle aziende di tirocinio vengono formate nei contenuti specifici del ramo e dell'assortimento. Nell'attività lavorativa quotidiana acquisiscono le competenze necessarie conformemente agli orientamenti "Creazione di esperienze di acquisto" oppure "Gestione di negozi online".

I requisiti professionali richiesti alle formatrici / ai formatori professionali sono descritti come segue nell'articolo 11 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC:

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:

- a) attestato federale di capacità di impiegato del commercio al dettaglio AFC e almeno due anni di esperienza professionale nella professione;*
- b) impiegato di vendita al minuto qualificato e almeno due anni di esperienza professionale nella professione;*
- c) venditore qualificato e almeno tre anni di esperienza professionale nella professione;*
- d) attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'impiegato del commercio al dettaglio AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nella professione;*
- e) titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente.*

Raccomandazione dell'OML nazionale, Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera, all'attenzione dei Cantoni:

L'esperienza professionale nel campo di attività deve essere comprovata preferibilmente nel ramo di formazione e d'esame (F+E) in cui la formatrice / il formatore professionale insegna.

Sono considerate professioni AFC affini:

- Libraia / Libraio
- Droghiera / Droghiere
- Fiorista
- Specialista in fotografia
- Assistente di farmacia
- Impiegata / Impiegato di commercio
- Operatrice / Operatore per la comunicazione con la clientela

e i professionisti qualificati con tre anni di esperienza di vendita nel rispettivo ramo di formazione e d'esame:

F+E "DO IT YOURSELF"	<ul style="list-style-type: none"> - Posatrice/Posatore di pavimenti - parquet - Installatrice/Installatore elettricista - Operatrice/Operatore di edifici e infrastrutture - Meccanica/Meccanico di biciclette - Selvicoltrice/Selvicoltore - Giardiniera/Giardiniera - Gessatrice-costruttrice/Gessatore-costruttore a secco - Pittrice/Pittore - Muratrice/Muratore - Elettricista di montaggio - Meccanica/Meccanico d'apparecchi a motore - Meccanica/Meccanico di motoveicoli - Piastrellista - Polimeccanica/Polimeccanico - Installatrice/Installatore di impianti sanitari - Falegname - Lattoniera/Lattoniere - Carpentiera/Carpentiere
F+E "Mobili"	<ul style="list-style-type: none"> - Falegname
F+E "Alimentari" e nel ramo F+E "Panetteria-confetteria"	<ul style="list-style-type: none"> - Panettiera-pasticciera-confettiera / Panettiere-pasticciere-confettiere - Cuoca / Cuoco - Macellaia-salumiera / Macellaio-salumiere - Impiegata / Impiegato di gastronomia standardizzata
F+E "Panetteria-confetteria"	<ul style="list-style-type: none"> - Impiegata / Impiegato di ristorazione
F+E "Sales Automobile" e "After-Sales Automobile" con corrispondente formazione continua nella vendita	<ul style="list-style-type: none"> - Meccanica / Meccanico di manutenzione per automobili - Meccatronica / Meccatronico d'automobili
F+E "Consumer- Electronics"	<ul style="list-style-type: none"> - Elettronica / Elettronico multimediale
F+E "Tessili"	<ul style="list-style-type: none"> - Creatrice / Creatore d'abbigliamento
F+E "Trasporti pubblici"	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigente d'esercizio ferroviario - Agente dei trasporti pubblici (AFC)

Requisiti professionali supplementari richiesti ai formatori della pratica nell'orientamento «Gestione di negozi online»

Le formatrici / i formatori della pratica responsabili delle persone in formazione nell'orientamento «Gestione di negozi online» devono disporre di una pratica professionale di almeno 2 anni incentrata su «E-Commerce». Inoltre devono padroneggiare le competenze fondamentali conformemente al campo di competenze operative F (Gestione di negozi online).

2. Strumenti

Documentazione dell'apprendimento / rapporto di formazione

La documentazione dell'apprendimento è il nucleo del portfolio personale in cui si registrano i principali lavori in relazione con le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire. È lo strumento decisivo per lo sviluppo delle capacità e delle abilità nell'azienda di tirocinio. Essa promuove sistematicamente la costruzione delle conoscenze acquisite dall'esperienza dei futuri professionisti.

La documentazione dell'apprendimento concretizza, con l'aiuto di lavori pratici, gli obiettivi di valutazione contenuti nel piano di formazione. Sostiene sia le persone in formazione sia le formatrici / i formatori professionali nell'attuazione corretta e completa degli obiettivi di valutazione dell'azienda.

Anche nell'insegnamento alla scuola professionale e nei corsi interaziendali viene fatto riferimento alla documentazione dell'apprendimento, come elemento centrale della coordinazione dei luoghi di formazione, per attuare l'orientamento alle competenze operative.

La persona in formazione tiene la documentazione dell'apprendimento tramite un tool online (Konvink), nella documentazione sono menzionati – ordinati per semestri – gli obiettivi di valutazione dell'azienda, i rispettivi lavori pratici, i lavori eseguiti nonché i moduli per il rapporto di formazione. In caso di cambiamento di ramo oppure di azienda, le persone in formazione «trasferiscono» la documentazione dell'apprendimento online.

I lavori pratici svolti dalle persone in formazione sono discussi regolarmente con la formatrice / il formatore professionale.

La formatrice / il formatore professionale controlla almeno una volta per semestre la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione. Come preparazione, vengono svolte un'autovalutazione da parte della persona in formazione e una valutazione esterna da parte della formatrice / del formatore professionale sulle competenze operative trattate con l'aiuto di una griglia delle competenze.

Nel rapporto di formazione specifico del commercio al dettaglio la formatrice / il formatore professionale rileva alla fine di ogni semestre lo stato avanzamento della formazione della persona in formazione. Per farlo, si basa sulle prestazioni nella pratica professionale e sui feedback concernenti le prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione. Congiuntamente vengono concordate e registrate per iscritto le misure necessarie per raggiungere gli obiettivi di formazione. Nel successivo rapporto di formazione si procede alla verifica dell'efficacia delle misure concordate.

Helpline Konvink: support@konvink.ch

Nota relativa alla formazione professionale pratica

La formatrice / il formatore professionale rileva le prestazioni della persona in formazione alla fine del 2°, del 4° e del 5° semestre sotto forma di un controllo delle competenze (utilizzare il modulo per il controllo delle competenze non appena sarà disponibile sul sito web www.bds-fcs.ch). Konvink provvede a trasferire le note relative alla formazione professionale pratica sulla piattaforma di scambio dati BDEFT2, tali note

confluiscono nella procedura di qualificazione. I controlli delle competenze mancanti devono essere recuperati – l'autorità cantonale può concedere delle dispense unicamente in casi eccezionali giustificati.

I rapporti di formazione oppure la griglia delle competenze costituiscono la base per questo controllo delle competenze (cfr. sopra).

Mezzi di apprendimento FCS/BDS

I mezzi di apprendimento FCS/BDS fanno parte del materiale scolastico. Il pagamento del materiale scolastico (azienda di tirocinio oppure persona in formazione) avviene conformemente al contratto di tirocinio oppure secondo le direttive cantonali.

3. Modifiche del contratto di tirocinio / tirocini supplementari / riduzione della durata del tirocinio / dispense

Modifica del contratto di tirocinio ICD → ACD

La trasformazione di un contratto di tirocinio è possibile alla fine di un semestre e unicamente fino al termine del primo anno di tirocinio. Non vengono riprese le note scolastiche e la nota relativa alla formazione pratica (azienda) con AFC. Viene ripresa la nota relativa al controllo delle competenze del 1° corso interaziendale.

Formazione di base abbreviata come ICD per gli ACD

Per i titolari del certificato federale di formazione pratica di assistente del commercio al dettaglio è possibile il passaggio a una formazione di base abbreviata di impiegato del commercio al dettaglio. Essa inizia con il secondo anno di formazione e dura due anni.

Frequenza dei corsi interaziendali (CI) in caso di formazione di base abbreviata

Le persone in formazione che hanno assolto con successo una formazione di base di ACD e che, entro tre anni dalla sua conclusione, svolgono una formazione di base abbreviata di ICD nello stesso ramo di formazione e d'esame sono dispensate dalla frequenza dei corsi interaziendali nel CCO C (10 giorni). È tuttavia obbligatorio il corso interaziendale nel CCO E, rispettivamente F. In questo caso, come nota relativa ai corsi interaziendali, conta unicamente il controllo delle competenze del 3° anno di tirocinio.

Le persone in formazione che hanno assolto con successo una formazione di base di ACD e che svolgono una formazione di base abbreviata di ICD in un altro ramo di formazione e d'esame, devono frequentare tutti i 14 giorni di CI nel nuovo ramo F+E se ciò risulta fattibile dal punto di vista organizzativo. Qualora ciò non fosse organizzativamente possibile, le aziende di tirocinio sono responsabili della trasmissione dei contenuti mancanti dei corsi interaziendali. Se i rami F+E confermano l'impossibilità organizzativa di recuperare il corso interaziendale, l'ufficio cantonale della formazione professionale provvede al rilascio di una dispensa dal rispettivo corso interaziendale o dal rispettivo controllo delle competenze.

Riduzione della durata del tirocinio / dispense

Professionisti qualificati con AFC, maturità liceale, certificato di scuola media specializzata

- Riduzione di 1 anno della durata del tirocinio
- Dispensa dall'insegnamento della cultura generale non integrata nelle conoscenze professionali
- Dispensa dalla cultura generale (non integrata nelle conoscenze professionali) nella procedura di qualificazione (nota scolastica, lavoro di approfondimento ed esame finale)
- Nessuna dispensa in virtù di diplomi internazionali di lingue

Le lacune del 1° anno di tirocinio devono essere colmate come segue nei luoghi di formazione:

Azienda

- Rielaborazione della griglia delle competenze del 1° anno di tirocinio e discussione con la formatrice / con il formatore professionale. Obiettivo: valutazione delle competenze aziendali esistenti nel senso di un bilancio della situazione.
- Svolgimento mirato di lavori pratici del 1° anno di tirocinio allo scopo di colmare le lacune identificate.

Scuola professionale

- Rielaborazione dei mezzi di apprendimento della scuola (elementi operazionali e moduli di conoscenze) del 1° anno di tirocinio.
- Svolgimento dei test di esercitazione e certificato del 1° anno di tirocinio relativi al controllo dei progressi di apprendimento.

Corsi interaziendali

- Di norma le dispense non sono possibili, siccome la maggior parte dei rami non conosce professioni «affini» e l'orientamento alle competenze operative richiede una partecipazione al CI 1. In casi eccezionali sono possibili delle dispense in presenza di professioni «affini» d'intesa con il ramo di formazione e d'esame responsabile a livello nazionale.

Ordinanza sulla formazione professionale di base: transizione dalla «vecchia» ordinanza a quella «nuova»

Nel caso di un titolo di Assistente del commercio al dettaglio CFP secondo l'ordinanza 2004 e di una formazione di base abbreviata di Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC secondo l'ordinanza 2021, si raccomanda quanto segue:

Azienda

- Dal confronto dei lavori pratici e degli obiettivi di valutazione dell'azienda fra gli Assistenti del commercio al dettaglio secondo l'ordinanza 2004 e gli Impiegati del commercio al dettaglio secondo l'ordinanza 2021 si evince quali sono i lavori pratici non coperti oppure coperti solo parzialmente.

Di conseguenza, si raccomanda di svolgere i seguenti lavori pratici relativi al 1° anno di tirocinio della formazione di base di Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC secondo l'ordinanza 2021:

- Accogliere richieste
- Capire i bisogni del cliente
- Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento
- Elaborare le uscite di merci
- Formulare argomenti di vendita
- Trattare e mettere a disposizione i prodotti
- Vivere lo spirito del team
- Accettare ordini di lavoro
- Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento
- Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni

Scuola professionale

- ➔ Allo scopo di promuovere in modo mirato la transizione all'insegnamento orientato alle competenze operative, si raccomandano classi all'interno della scuola, cantonali o intercantionali costituite esclusivamente da Assistenti del commercio al dettaglio secondo l'ordinanza 2004.
- ➔ In alternativa, nel 2° anno di tirocinio si raccomandano lezioni supplementari mirate per Assistenti del commercio al dettaglio secondo l'ordinanza 2004 portando da 8 a 9 il numero di lezioni per giorno di scuola.
- ➔ Rielaborazione dei mezzi di apprendimento della scuola (moduli di conoscenze) del 1° anno di tirocinio.
- ➔ Svolgimento dei test di esercitazione e certificato del 1° anno di tirocinio relativi al controllo dei progressi di apprendimento.

Corsi interaziendali

- ➔ In caso di permanenza nello stesso ramo, di norma nei seguenti rami è possibile una dispensa dal CI 1 e dal CI 2, mentre il CI 3 (CCO E oppure F) deve essere frequentato.
 - Panetteria-confetteria (d'intesa con il ramo F+E nazionale)
 - Ferramenta
 - Articoli elettrici
 - Colori
 - Casalinghi
 - Landi
 - Alimentari
 - Mobili
 - Cartoleria (è possibile soltanto la dispensa dal CI 1)
 - Profumeria
 - Posta
 - Calzature
 - Giocattoli
 - Articoli sportivi
 - Tessili
 - Commercio specializzato di animali

- Anche in caso di permanenza nello stesso ramo, nei seguenti rami non è possibile una dispensa dal CI 1 e dal CI 2.
 - After-Sales Automobile
 - Sales Automobile
 - Consumer electronics
 - DO IT YOURSELF
 - Trasporti pubblici
 - Gioielli-pietre preziose-orologi

4. Cambiamento della formazione di base in presenza di prestazioni scolastiche scadenti / ottime

Siccome non è più previsto un bilancio della situazione formalizzato, deve essere effettuata una valutazione per ogni singolo caso.

Un cambiamento da AFC a CFP deve avvenire nel 1° anno di tirocinio affinché rimanga almeno ancora un anno di formazione di base con CFP.

5. Persone in formazione che ripetono un anno di tirocinio

Alle persone in formazione che ripetono un anno di tirocinio, che hanno iniziato la formazione di base secondo l'ordinanza 2004 e che la continuano secondo l'ordinanza 2021 si raccomanda quanto segue.

Azienda

- Rielaborazione della griglia delle competenze del corrispondente anno di tirocinio e discussione con la formatrice / con il formatore professionale. Obiettivo: valutazione delle competenze aziendali esistenti nel senso di un bilancio della situazione.
- Svolgimento mirato di lavori pratici del corrispondente anno di tirocinio allo scopo di colmare le lacune identificate.

Scuola professionale

- Allo scopo di promuovere in modo mirato la transizione all'insegnamento orientato alle competenze operative, si raccomandano classi collettive all'interno della scuola, cantonali o intercantonali.
- In alternativa si raccomandano lezioni supplementari mirate.
- Rielaborazione dei mezzi di apprendimento della scuola (elementi operazionali e moduli di conoscenze) dei corrispondenti anni di tirocinio.
- Svolgimento dei test di esercitazione e certificato relativi al controllo dei progressi di apprendimento.
- Nessuna ripresa delle note scolastiche.

Corsi interaziendali

- Nel caso di ripetizione del 1° anno di tirocinio, a partire da agosto 2022 si passa alla nuova formazione di base (ordinanza 2021). Il CI 1 viene ripetuto secondo la nuova ordinanza.

- Nel caso di ripetizione del 2° anno di tirocinio, a partire da agosto 2023 si passa alla nuova formazione di base (ordinanza 2021). Non si può ripetere il CI 1, viene accordata una dispensa. Per il controllo delle competenze non contano le prestazioni fornite nel CI 1 già assolto. Il CI 2 e il CI 3 devono essere assolti secondo la nuova ordinanza.
- Nel caso di ripetizione del 3° anno di tirocinio (senza che sia già stato assolto l'esame finale), a partire da agosto 2024 si passa alla nuova formazione di base (ordinanza 2021). Non si possono ripetere il CI 1 e il CI 2, viene accordata una dispensa. Per il controllo delle competenze non contano le prestazioni fornite nei CI 1 e CI 2 già assolti. Il CI 3 deve essere assolto secondo la nuova ordinanza.

6. Cambiamento del ramo

Le persone in formazione che, durante la formazione di base, cambiano il ramo F+E devono recuperare i corsi interaziendali nel nuovo ramo F+E. Qualora ciò non fosse organizzativamente possibile, le aziende di tirocinio sono responsabili della trasmissione dei contenuti mancanti dei corsi interaziendali. Se i rami F+E confermano l'impossibilità organizzativa di recuperare il corso interaziendale, l'ufficio cantonale decide una dispensa dal rispettivo corso interaziendale o dal rispettivo controllo delle competenze. Un cambiamento del ramo deve avvenire al più tardi entro la fine del 1° anno di tirocinio.

7. Cambiamento d'azienda

In caso di cambiamento d'azienda, vengono riprese le note relative alla formazione professionale pratica.

8. Procedura di qualificazione - casi speciali

Procedura di qualificazione secondo l'art. 32 OFPr

Conformemente all'art. 18 lettera c cifra 2 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC, come condizione di ammissione sono richiesti almeno 5 anni di esperienza professionale, almeno 3 dei quali nel campo dell'impiegato del commercio al dettaglio e nel ramo F+E auspicato.

I candidati (ICD) secondo l'articolo 32 OFPr sono ammessi per la prima volta alla procedura di qualificazione nel 2025 (stesso periodo delle persone in formazione con contratto di tirocinio).

L'art. 23 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC fornisce informazioni sulla valutazione speciale dei candidati che hanno acquisito le competenze per esercitare la professione al di fuori di un ciclo di formazione professionale regolamentato.



Indicazioni di carattere generale

Per acquisire conoscenze complete nei CCO C, E risp. F, si raccomanda vivamente ai candidati di frequentare i corsi interaziendali nel ramo F+E da loro scelto risp. il corso interaziendale "Gestione di negozi online". Soltanto in questo modo diventa realistico il superamento della procedura di qualificazione. Per frequentare i corsi interaziendali i candidati devono accordarsi direttamente con i rami F+E (per l'orientamento "Creazione di esperienze di acquisto") e con FCS/BDS (per l'orientamento "Gestione di negozi online").

Allo scopo di garantire lo svolgimento dell'esame pratico, al momento dell'iscrizione all'esame finale i candidati devono essere attivi in un'azienda del commercio al dettaglio in cui sia possibile svolgere l'esame pratico oppure devono comunicare alla direzione degli esami un'azienda in cui essi possano assolvere tale esame. L'azienda deve soddisfare i requisiti minimi per quanto concerne la dotazione e l'assortimento.