



# **Concetto nazionale di attuazione del piano di formazione nelle scuole professionali compreso il curriculum linguistico per le lingue straniere**

## **Impiegati del commercio al dettaglio AFC**

### **2° anno di tirocinio**

**Organo responsabile:** Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera

Il concetto di attuazione è stato discusso e approvato dal Comitato di coordinamento nazionale (CCN) per l'attuazione delle riforme nel commercio al dettaglio e nella formazione commerciale di base. Esso si applica dunque a tutte le scuole professionali per attuare la nuova formazione di base. Se necessario, l'organo responsabile procede ad avviare le revisioni con la responsabilità dei partner della formazione.

Versione 2.0 Settembre 2025

Documento redatto da:

Ectaveo AG  
Chapuis Anouk  
Eglin Marco  
Eicher Reto  
Hofstetter Karin  
Kurtz Thilo  
Mattes Erich  
Meier Anneliese  
Murpf Benjamin  
Rampoldi Davide  
Rey Régis  
Stauffacher Ursula  
Stavrinos Claudia  
Stefanovic Goran  
Walther Margrith

## Indice

<b>1</b>	<b>Condizioni quadro derivanti dai documenti di base</b>	<b>1</b>
1.1	Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC	1
1.2	Panoramica del 2° anno di tirocinio	3
<b>2</b>	<b>Campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti»</b>	<b>8</b>
2.1	Panoramica delle competenze operative	8
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	9
2.3	Campo di apprendimento 1: Registrare e rispondere alle richieste dei clienti	10
2.4	Campo di apprendimento 2: Assumere un atteggiamento professionale nell'azienda e nella rete	12
2.5	Campo di apprendimento 3: Calcolare prezzi	15
2.6	Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	17
2.7	Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 5: Comunicare in una lingua straniera	19
2.8	Esami nell'ambito della nota scolastica	21
<b>3</b>	<b>Campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi»</b>	<b>23</b>
3.1	Panoramica delle competenze operative	23
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	24
3.3	Campo di apprendimento 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario, compresa la protezione del lavoro e della salute	24
3.4	Campo di apprendimento 2: Considerare gli aspetti ecologici	26
3.5	Campo di apprendimento 3: Padroneggiare calcoli rilevanti per l'azienda	28
3.6	Esami nell'ambito della nota scolastica	30
<b>4</b>	<b>Campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi»</b>	<b>31</b>
4.1	Panoramica delle competenze operative	31
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	31
4.3	Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche sulle conoscenze e sugli sviluppi del ramo	31

4.4	Campo di apprendimento 2: Svolgere analisi di mercato	34
4.5	Esami nell'ambito della nota scolastica	36
<b>5</b>	<b>Campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo»</b>	<b>37</b>
5.1	Panoramica delle competenze operative	37
5.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	38
5.3	Campo di apprendimento 1: Comunicare nell'azienda	38
5.4	Campo di apprendimento 2: Riflettere sulle proprie risorse e ottimizzarle	42
5.5	Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	46
5.6	Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 4: Comunicare in una lingua straniera	48
5.7	Esami nell'ambito della nota scolastica	50
<b>6</b>	<b>Ausili di pianificazione</b>	<b>51</b>
<b>7</b>	<b>Allegato 1</b>	<b>52</b>

# 1 Condizioni quadro derivanti dai documenti di base

## 1.1 Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio			3° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
<b>A: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</b>									
a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	■	■							
a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	■	■		■	■				
a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	■	■		■	■				
a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali				■	■				
a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali							■	■	
a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio				■	■		■	■	
<b>B: Gestione e presentazione di prodotti e servizi</b>									
b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce	■	■		■	■				
b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti	■	■							
b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti				■	■		■	■	
<b>C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi</b>									
c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	■	■	*						
c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti	■		*						
c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana				■	■	*			

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio			3° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
<b>D: Interazione nell'azienda e nel ramo</b>									
d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	■	■	■	■	■	■	■	■	■
d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	■	■	■	■	■	■	■	■	■
d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti	■	■	■	■	■	■	■	■	■
d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	■	■	■	■	■	■	■	■	■
d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>E: Creazione di esperienze di acquisto</b>									
e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio	■	■	■	■	■	■	■	■	■
e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio	■	■	■	■	■	■	■	■	■
e3: Collaborare alla realizzazione di eventi e promozioni	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>F: Gestione di negozi online</b>									
f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online	■	■	■	■	■	■	■	■	■
f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti	■	■	■	■	■	■	■	■	■
f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online	■	■	■	■	■	■	■	■	■

#### Legenda

- Azienda** (sviluppo di conoscenze operazionali e routine)
- SP** (sviluppo di conoscenze di base e abilità)
- CI** (specializzazione in prodotti e servizi; \*secondo il programma quadro CI specifico del ramo 1° & 2° AT)

## 1.2 Panoramica del 2° anno di tirocinio

<b>CCO A</b>	<b>Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</b>	<b>160 lezioni</b>
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO A</b>	
<b>a.2</b>	<b>Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni</b>	
a2.sp2a	Applicano la metodologia di analisi dei bisogni dei clienti. (C3)	
a2.sp2b	Nell'analisi dei bisogni applicano le tecniche di porre domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3)	
a2.sp3a	Impiegano le tecniche di comunicazione per argomentare con convinzione su benefici e vantaggi per il cliente. (C3)	
a2.sp7a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	
a2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)	
<b>a.3</b>	<b>Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</b>	
a3.sp2c	Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di uso corrente per fidelizzare la clientela. (C3)	
a3.sp3a	Calcolano l'importo dell'imposta sul valore aggiunto. (C3)	
a3.sp3b	Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi. (C2)	
a3.sp3c	Calcolano cambiamenti di prezzo. (C3)	
a3.sp3d	Calcolano i prezzi con l'aiuto del corso di cambio. (C3)	
a3.sp8a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)	

#### a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

- 
- a4.sp1a Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3)
- 
- 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 dei consueti canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)
- 
- a4.sp4a Utilizzano i social media. (C3)
- 
- a4.sp4b Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)
- 
- a4.sp5a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella prima lingua nazionale regionale. (C3)
- 
- a4.sp5b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)

#### a.6 Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio

- 
- a6.sp2a Illustrano le basi giuridiche nel rapporto fra clienti e negozio di vendita. (C2)
- 
- a6.sp5a Reagiscono e comunicano con sicurezza in un caso sospetto. (C3)

<b>CCO B</b>	<b>Gestione e presentazione di prodotti e servizi</b>	<b>120 lezioni</b>
--------------	---	--------------------

<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO B</b>
-----------	---

<b>b.1</b>	<b>Attuare compiti nel processo di gestione della merce</b>
------------	---

- 
- b1.sp4a Descrivono il ciclo di vita di un prodotto. (C2)
- 
- b1.sp4b Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2)
- 
- b1.sp6a Calcolano gli indici di magazzino di uso corrente. (C3)

- b1.sp7a Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)
- b1.sp12a Applicano le principali disposizioni del diritto del lavoro. (C3)
- b1.sp13a Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)
- b1.sp13b Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurne i consumi. (C2)
- b1.sp13c Attuano le correnti misure di ecologia e sostenibilità. (C3)
- b1.sp14a Analizzano il proprio comportamento a rischio nei processi di lavoro e ne ricavano misure appropriate. (C4)
- b.3 Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti**
- b3.sp3a Eseguono le operazioni fondamentali di calcolo e calcoli economico-aziendali. (C3)
- b3.sp4a Calcolano i prezzi di vendita. (C3)
- b3.sp4b Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3)

<b>CCO C</b>	<b>Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi</b>	<b>80 lezioni</b>
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO C</b>	
<b>c.3</b>	<b>Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana</b>	
c3.sp1a	Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2)	
c3.sp1b	Presentano gli attuali sviluppi economici e il cambiamento strutturale nel commercio al dettaglio. (C2)	
c3.sp1c	Svolgono una semplice analisi di mercato. (C3)	
c3.sp1d	Spiegano il ruolo e la posizione della Svizzera nel commercio internazionale. (C2)	

c3.sp1e Illustrano l'importanza e il principio delle certificazioni nel commercio al dettaglio. (C2)

c3.sp2a Svolgono ricerche, in funzione degli obiettivi, sugli sviluppi sostenibili nel commercio al dettaglio. (C3)

<b>CCO D</b>	<b>Interazione nell'azienda e nel ramo</b>	<b>160 lezioni</b>
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO D</b>	
<b>d.1</b>	<b>Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali</b>	
d1.sp1a	Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)	
d1.sp1b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER) con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)	
d1.sp1c	Utilizzano tecniche e mezzi ausiliari per un miglior flusso di informazioni orali e scritte. (C3)	
d1.sp2a	Analizzano le situazioni conflittuali e ricavano misure per un efficace comportamento nella comunicazione. (C4)	
d1.sp3a	Per le più frequenti situazioni d'emergenza attuano le misure predefinite. (C3)	
<b>d.2</b>	<b>Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio</b>	
d2.sp6a	Analizzano punti di vista contraddittori, cercano soluzioni e ricavano misure appropriate. (C4)	
d2.sp8a	Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)	

#### **d.3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti**

---

- d3.sp5a Spiegano le abituali forme di azienda e le abituali forme giuridiche di aziende del commercio al dettaglio. (C2)
  - d3.sp5b Presentano un'azienda del commercio al dettaglio in relazione a successo, posizionamento sul mercato e sviluppo economico. (C2)
- 

#### **d.4 Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio**

---

- d4.sp1a Pianificano e coordinano i propri compiti, le scadenze e le risorse. (C3)
- d4.sp2a Giustificano le priorità fissate nel contesto lavorativo. (C3)
- d4.sp3a Applicano le consuete tecniche di lavoro per pianificare compiti, scadenze e risorse e fissare le rispettive priorità. (C3)
- d4.sp4a Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)
- d4.sp5a Illustrano i sintomi fisici e psichici dell'affaticamento/dell'eccessiva sollecitazione nonché delle rispettive conseguenze. (C2)
- d4.sp5b Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)

## 2 Campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti»

### 2.1 Panoramica delle competenze operative

<b>Competenza</b>	<b>Situazione lavorativa</b> (secondo il profilo delle attività)
<b>a.2</b>	<b>Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni</b>
	<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio si avvicinano al cliente creando un'atmosfera di fiducia. Si informano sui bisogni del cliente nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. Riconoscono le sue aspettative e le particolarità della situazione di vendita. Organizzano attivamente il colloquio con il cliente.</p> <p>Dopo aver chiarito il bisogno assieme al cliente, gli impiegati del commercio al dettaglio presentano diverse proposte di soluzione che difendono con convinzione argomentando sempre in termini di beneficio per il cliente. Riconoscono il momento per valorizzare la vendita, per trasmettere al cliente un'esperienza d'acquisto unica e per promuovere ulteriormente la fidelizzazione del cliente. Coinvolgono attivamente il cliente utilizzando diversi canali e tecnologie.</p> <p>Gli impiegati del commercio forniscono al cliente convincenti raccomandazioni d'acquisto con il supporto di mezzi di comunicazione appropriati. Cercano costantemente di trasmettere al cliente il proprio entusiasmo e le proprie emozioni per il prodotto o il servizio creando un entusiasmo nel cliente. Nella presentazione della soluzione considerano il grado d'informazioni del cliente e gestiscono con professionalità le proprie lacune informative. Affrontano le obiezioni del cliente mostrando i vantaggi che la soluzione comporta per lui. Gli impiegati del commercio al dettaglio mostrano i vantaggi della propria soluzione rispetto a quella dei concorrenti e usano gli aspetti ecologici come argomento di vendita. Sono in grado di consigliare il cliente in materia di informazioni sul prodotto, sui servizi e sulla fabbricazione relativi alla sostenibilità. Presentano queste informazioni in storie che entusiasmano il cliente. A questo scopo attuano professionalmente lo stile di comunicazione della propria azienda comunicando in modo orientato al cliente attraverso tutti i canali a disposizione.</p> <p>In caso di necessità informano il cliente sulle peculiarità del prodotto (supporto per l'utilizzo, cura, dettagli tecnici, FAQ).</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio si comportano in modo attivo e incoraggiano il cliente a toccare il prodotto, a scoprirla e a «sentirlo». Propongono in modo mirato e motivato azioni, servizi e servizi di cura appropriati al bisogno del cliente (vendite complementari, vendite supplementari e vendite incrociate). Durante la presentazione della soluzione anticipano le domande del cliente, senza però mai entrare in conflitto con lui. Concludono la presentazione della soluzione con un riassunto orientato al cliente e argomentano in termini di beneficio per il cliente.</p>
<b>a.3</b>	<b>Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</b>
	<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio riconoscono il momento giusto per concludere la vendita e passare al pagamento. Se necessario, informano il cliente su possibili metodi di pagamento efficienti. Sono in grado di gestire diversi sistemi di pagamento e di elaborare buoni e vantaggi per il cliente dai programmi di fidelizzazione della clientela. Se necessario, eliminano semplici inconvenienti tecnici oppure propongono una soluzione orientata al cliente e in caso di inconvenienti tecnici più gravi coinvolgono la persona responsabile.</p> <p>Se necessario, informano il cliente sulle peculiarità del prodotto (supporto per l'utilizzo, cura, dettagli tecnici, FAQ).</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio invitano attivamente il cliente a dare, in occasione della prossima visita, un feedback sulle esperienze fatte con il prodotto o il servizio, lo ringraziano e concludono il colloquio in un'atmosfera positiva. Offrono il proprio aiuto al cliente se deve trasportare oggetti pesanti.</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e i feedback sulla consulenza ricevuta e ricavano possibili idee per migliorare i futuri colloqui di vendita e consulenza.</p>

#### a.4

#### Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Gli impiegati del commercio al dettaglio comunicano tramite i nuovi media in modo mirato e secondo le esigenze aziendali. A dipendenza dell'azienda accolgono telefonicamente/tramite e-mail e chat le richieste dei clienti relative a prodotti, ordinazioni, forniture e richieste tecniche in almeno due lingue (lingua nazionale regionale e un'ulteriore lingua). Si rivolgono con professionalità al cliente, ne rilevano con precisione la richiesta e pongono domande supplementari se qualcosa non è chiaro. Utilizzano le proprie conoscenze per rispondere tempestivamente a domande concernenti prodotti, servizi oppure spedizione. In caso di difficoltà o ritardi nella consegna, contattano il fornitore, chiariscono i motivi per cui la merce non è stata consegnata e comunicano al cliente in modo proattivo le possibili opzioni. Se non sono in grado di rispondere a una domanda, prendono nota dei dati del cliente e trasmettono la domanda alla persona responsabile nel second-level-support oppure al reparto competente. In caso di ordinazione o se necessario, gli impiegati del commercio al dettaglio registrano il colloquio.

Comunicano attraverso tutti i canali – analogici e digitali. Applicano i requisiti formali per le diverse forme e i diversi canali di comunicazione. Redigono messaggi elettronici all'attenzione dei clienti. Nel contesto commerciale comunicano secondo le indicazioni aziendali utilizzando sempre un linguaggio professionale. Comunicano sia nella lingua nazionale regionale sia in una lingua straniera.

Nelle reti sociali gli impiegati del commercio al dettaglio si comportano secondo le prescrizioni dell'azienda, si esprimono positivamente come ambasciatori della propria azienda. Come persona professionale, organizzano in modo ponderato la loro presenza sulle piattaforme dei social media.

#### a.6

#### Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio

Quando si tratta di compiti impegnativi e non comuni, gli impiegati del commercio al dettaglio comunicano in modo orientato alla soluzione e al cliente. Rimangono calmi e oggettivi, analizzano la situazione e sviluppano tutte le possibili soluzioni coinvolgendo i mezzi di informazione a loro disposizione. Affrontano i problemi e si procurano il punto di vista dell'interlocutore cercando di chiarire i motivi del suo comportamento. Se necessario, si confrontano anche con i colleghi e il superiore responsabile. Cercano soluzioni in collaborazione con le persone coinvolte, offrono sostegno nei limiti delle proprie possibilità e dimostrano comprensione. Sono in grado di trovare e giustificare una soluzione armoniosa nell'ambito delle linee guida dell'azienda e delle proprie competenze.

Impiegano i diversi mezzi di comunicazione in modo appropriato alla situazione. Interagiscono con diversi gruppi di clienti (es. altre culture, gruppi di età o religione) in modo professionale e attenendosi alle consuete regole comportamentali. Parlano e comprendono la lingua nazionale regionale e dispongono di un vocabolario differenziato (compresi i termini tecnici).

Accolgono con oggettività le critiche nei loro confronti e si comportano orientati alla soluzione e in modo conforme all'azienda. Se necessario, coinvolgono un superiore per risolvere una situazione conflittuale.

In caso di taccheggi, agiscono secondo le direttive aziendali.

## 2.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Registrare e rispondere alle richieste dei clienti	a.2/a.4	30
CA 2: Assumere un atteggiamento professionale nell'azienda e nella rete	a.3/a.4/a.6	50
CA 3: Calcolare prezzi	a.3	20
TILN 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a.2/a.3/a.4	20
TILS 5: Comunicare in una lingua straniera	a.2/a.3/a.4	40



## 2.3 Campo di apprendimento 1: Registrare e rispondere alle richieste dei clienti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **30** lezioni.

Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con \* sono trasmesse anche nella lingua straniera.

### 2.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Giovanni ama il cibo *fine food*. È per questo motivo che il suo posto di tirocinio presso Buono & delizioso SA, un grande negozio di alimentari, rappresenta la realizzazione di un sogno. Giovanni sta servendo il signor Kabashi, un informatico che non parla italiano, è da poco in Svizzera e lavora per la ditta Infortac Solutions Inc. attiva a livello internazionale. Per il suo debutto presso il nuovo datore di lavoro, il signor Kabashi intende organizzare un brunch. Il cliente è molto insicuro, non sa che cosa e quanto ci si aspetti da un brunch in Svizzera. Non sa nemmeno se sia opportuno offrire qualcosa di speciale proveniente dal suo Paese d'origine. Giovanni determina il quadro generale del bisogno e impiega in modo mirato la sua competenza professionale (argomentazione).

#### Attività tipica 2

Dopo l'ordinazione, il signor Kabashi invia un'e-mail a Giovanni in cui pone un'ulteriore domanda a proposito di intolleranze alimentari. Giovanni si impegna a rispondergli puntualmente.

### 2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a2.sp2a	Applicano la metodologia di analisi dei bisogni dei clienti. (C3) *
a2.sp2b	Nell'analisi dei bisogni applicano le tecniche di porre domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3) *
a2.sp3a	Impiegano le tecniche di comunicazione per argomentare con convinzione su benefici e vantaggi per il cliente. (C3)
a4.sp1a	Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

## Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

-

## Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

a2.sp2a Applicano la metodologia di analisi dei bisogni dei clienti. (C3) \*

*Durante il colloquio di vendita determinano le informazioni relative al desiderio di acquisto e al motivo di acquisto in modo appropriato alla situazione.*

*Utilizzano in modo adeguato alla situazione le informazioni sul desiderio e sul motivo d'acquisto durante il colloquio di vendita.*

a2.sp2b Applicano le tecniche di formulazione delle domande e di comunicazione comuni nell'analisi dei bisogni. (C3)

*Durante la fase di contatto del colloquio di vendita, utilizzano tecniche di formulazione delle domande e comunicazione per l'analisi dei bisogni.*

a2.sp2b Utilizzano le tecniche di comunicazione per argomentare in modo convincente i benefici per il cliente.

*Utilizzano le informazioni raccolte nell'analisi dei bisogni per presentare i prodotti o i servizi più adeguati nella fase di offerta.*

*Applicano con efficacia la tecnica dell'argomentazione.*

## Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a4.sp1a Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3) \*

*Applicano le corrette direttive formali di una richiesta scritta del cliente.*

*Applicano le corrette direttive linguistiche di una richiesta scritta del cliente.*

*Applicano le corrette direttive di una richiesta orale del cliente formulata in una lingua straniera.*

a2.sp2b Nell'analisi dei bisogni applicano le tecniche di porre domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3) \*

*Applicano le comuni tecniche di formulazione delle domande e di comunicazione con clienti di lingua straniera per rilevare la necessità.*

*Applicano le comuni tecniche di formulazione delle domande e di comunicazione con clienti che parlano la lingua regionale per rilevare la necessità.*

a2.sp3a Impiegano le tecniche di comunicazione per argomentare con convinzione su benefici e vantaggi per il cliente. (C3)

---

*Nella fase di offerta, utilizzano le tecniche di comunicazione per argomentare in modo convincente i benefici per il cliente.*

---

*Utilizzano i gruppi argomentativi (sei argomentazioni di vendita) per evidenziare al cliente i vantaggi del prodotto o del servizio.*

---

*In caso di obiezione del cliente, applicano il metodo «Certamente, tuttavia»*

---

*Nel colloquio di vendita utilizzano un linguaggio orientato al cliente.*

---

### 2.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni»

«a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

#### Modulo di conoscenze

«Registrare e rispondere alle richieste dei clienti»

## 2.4 Campo di apprendimento 2: Assumere un atteggiamento professionale nell'azienda e nella rete

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con \* sono trasmesse anche nella lingua straniera.*

### 2.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Irina, persona in formazione come impiegata del commercio al dettaglio, ha appena avuto un colloquio di vendita con esito positivo. Irina accompagna la cliente signora Gabbani alla cassa e le chiede se intende creare una carta fedeltà. La signora Gabbani chiede informazioni su vantaggi e condizioni di tale carta e Irina le spiega che deve registrare l'indirizzo e il numero di telefono. In seguito, la cliente riceverebbe una carta fedeltà e potrebbe beneficiare di azioni speciali e di un ribasso del 10 percento in occasione del prossimo acquisto. La signora Gabbani si sente insicura siccome è già sommersa da telefonate pubblicitarie e pubblicità cartacea e non vorrebbe avere un'ulteriore carta nel portafoglio. Di solito lei fa degli acquisti spontanei



e spesso non ha con sé la giusta carta fedeltà. Irina cerca di convincerla della carta fedeltà utilizzando dei buoni argomenti.

### Attività tipica 2

Emrat lavora nel negozio di moda «FashionNow» il cui assortimento viene ampliato con i capi d'abbigliamento del marchio Corleone. La formatrice professionale incarica Emrat di pubblicizzare la nuova offerta su Instagram in modo appropriato (contributo oppure story) e tramite un tweet su Twitter. Per estendere il raggio d'azione, Emrat invia dei like e inoltre commenta il contributo utilizzando il proprio account su Instagram condividendolo con i suoi follower e amici. Invia il tweet con il suo account Twitter privato. Durante una cena con la collega Lisa mostra con orgoglio le reazioni dei suoi amici. Lisa gli chiede dunque se il suo comportamento in questo caso può essere considerato un reato penale siccome diffonde informazioni aziendali. Insieme riflettono sulle condizioni da rispettare affinché Emrat possa continuare a postare contributi interessanti.

### Attività tipica 3

La signora Gabbani non ha ancora deciso se creare una carta fedeltà come proposto da Irina. Ora i dati della signora Gabbani (e-mail, numero del cellulare e indirizzo) sono nel sistema del negozio di moda «FashionNow». Recentemente la signora Gabbani ha consegnato al negozio «FashionNow» un paio di pantaloni da accorciare. Purtroppo, l'esecuzione dell'ordine è in ritardo dato che la sartoria è sovraccarica di lavoro in seguito a un'assenza per malattia. Irina sa che la signora Gabbani ha bisogno con urgenza dei pantaloni: infatti, il giorno successivo la cliente dovrebbe passare per ritirare i pantaloni. Affinché la signora Gabbani non si presenti inutilmente nel negozio, Irina prova a telefonarle, ma la cliente non è raggiungibile. Irina deve pertanto trovare un altro canale di comunicazione appropriato.

### Attività tipica 4

Jana, persona in formazione come impiegata del commercio al dettaglio, sta osservando una cliente che riempie la propria borsa con alimenti prelevati dagli scaffali. Siccome la cliente non ha con sé un carrello dell'azienda, potrebbe anche darsi che durante gli acquisti si sia accorta di dover acquistare più articoli di quanti ne potesse portare. Di conseguenza, non ha l'intenzione di rubare i prodotti, ma si limita a trasportarli nella sua borsa personale fino alla cassa. Jana cerca di affrontare la situazione senza turbare la cliente.

## 2.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

- |         |   |
|---------|---|
| a3.sp2c | Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di uso corrente per fidelizzare la clientela. (C3) * |
| 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 dei consueti canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)
a4.sp4a	Utilizzano i social media. (C3)
a4.sp4b	Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)
a6.sp2a	Illustrano le basi giuridiche nel rapporto fra clienti e negozio di vendita. (C2)
a6.sp5a	Reagiscono e comunicano con sicurezza in un caso sospetto. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

a6.sp2a	Illustrano le basi giuridiche nel rapporto fra clienti e negozio di vendita. (C2)
	<i>Determinano i canali appropriati del gruppo target e corrispondenti al contenuto del messaggio da trasmettere.</i>
	<i>Descrivono le principali disposizioni in materia di protezione dei dati e diritto d'autore. (a4.sp2b)</i>
	<i>Descrivono i diversi canali dei social media. (a4.sp4a)</i>

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

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 dei consueti canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)
a4.sp4a	Utilizzano i social media. (C3)
a4.sp4b	Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)
a6.sp5a	Reagiscono e comunicano con sicurezza in un caso sospetto. (C3)

#### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a3.sp2c	Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di uso corrente per fidelizzare la clientela. (C3) *
---------	---

*Applicano correttamente in una lingua straniera il vocabolario concernente gli abituali programmi di fidelizzazione della clientela.*

*Nei social media utilizzano un vocabolario appropriato sia al destinatario sia allo scopo. (a4.sp4a)*

*Gestiscono in modo linguisticamente corretto la propria presenza personale nei social media. (a4.sp4b)*

### 2.4.3 Mezzi di apprendimento

L’organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l’insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»

«a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

«a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio»

#### Modulo di conoscenze

«Assumere un atteggiamento professionale nell’azienda e nella rete»

## 2.5 Campo di apprendimento 3: Calcolare prezzi

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con \* sono trasmesse anche nella lingua straniera.*

### 2.5.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Il signor Conti, cittadino italiano, arriva per la prima volta in Svizzera e visita il grande magazzino «Tutto il mondo». Samuele, persona in formazione come impiegato del commercio al dettaglio, sta consigliando il signor Conti per il quale ha già preparato diversi articoli. Siccome è un periodo di saldi, determinati articoli che il signor Conti ha scelto beneficiano di un ribasso. Il cliente vorrebbe conoscere l’importo complessivo degli articoli acquistati tenendo conto del ribasso concesso. Siccome il signor Conti intende importare correttamente la merce in Italia, vuole conoscere l’importo dell’imposta sul valore aggiunto (IVA) che può recuperare e come

funziona la procedura di restituzione. Samuele lo aiuta a fare il calcolo. Inoltre, il signor Conti vuole conoscere il prezzo in euro della merce acquistata e sapere se c'è una differenza se paga con la carta di credito oppure se paga in contanti con gli euro.

### Attività tipica 2

Tommaso lavora nel negozio di ricambi auto «Turbo go». La cliente, la signora Berner chiede informazioni su cerchi speciali per la propria automobile sportiva: le interessa soprattutto il prezzo che il negozio «Turbo go» le propone. Siccome i cerchi non sono in magazzino, Tommaso consulta il catalogo i cui prezzi sono menzionati senza spese di fornitura e senza IVA. Per allestire un'offerta per la signora Berner. Tommaso deve calcolare il prezzo con i tassi di supplemento stabiliti dal negozio e con l'imposta sul valore aggiunto.

#### 2.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

##### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

a3.sp3a	Calcolano l'importo dell'imposta sul valore aggiunto. (C3)
a3.sp3b	Spiegano i diversi cambiamenti di prezzo. (C2) *
a3.sp3c	Calcolano cambiamenti di prezzo. (C3)
a3.sp3d	Calcolano i prezzi con l'aiuto del corso di cambio. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

##### Obiettivi di Conoscenze di base

*Menzionano l'aliquota normale e l'aliquota ridotta dell'imposta sul valore aggiunto. (a3.sp3a)*

*Spiegano a grandi linee il funzionamento dell'imposta sul valore aggiunto. (a3.sp3a)*

*Spiegano a un cliente straniero in che modo può recuperare l'imposta svizzera sul valore aggiunto. (a3.sp3a)*

a3.sp3b Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi. (C2) \*

*Spiegano la struttura di un semplice schema di calcolazione.*

*Spiegano perché, in caso di pagamento senza contanti, si utilizza un altro corso di cambio. (a3.sp3d)*

##### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

a3.sp3a Calcolano l'importo dell'imposta sul valore aggiunto. (C3)

a3.sp3c	Calcolano cambiamenti di prezzo. (C3)
	<i>Applicano un semplice schema di calcolazione.</i>
a3.sp3d	Calcolano i prezzi con l'aiuto del corso di cambio. (C3)
	<i>Con un calcolo, trasformano l'importo da valuta locale in valuta estera e viceversa.</i>

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

<i>Utilizzano correttamente il vocabolario di una lingua straniera per calcolare l'imposta sul valore aggiunto. (a3.sp3a)</i>
<i>Utilizzano correttamente il vocabolario di una lingua straniera per i cambiamenti di prezzo. (a3.sp3c)</i>
<i>Spiegano oralmente e per iscritto in una lingua straniera i diversi cambiamenti di prezzo. (a3.sp3b)</i>
<i>Utilizzano correttamente il vocabolario di una lingua straniera per calcolare un corso di cambio. (a3.sp3d)</i>

### 2.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»

#### Modulo di conoscenze

«Calcolare prezzi»

## 2.6 Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

### 2.6.1 Attività tipica

Tommaso lavora nella filiale di una grande catena di mobili. La signora Cavegn decide di acquistare dei mobili per il soggiorno e la camera da letto per diverse migliaia di franchi. Due fornitori stranieri forniranno alcuni mobili soltanto fra tre o quattro settimane. Dopo quattro settimane, i mobili non sono ancora stati consegnati e Tommaso contatta i fornitori per iscritto. In seguito, telefona alla signora Cavegn per chiedere scusa. La signora non è assolutamente entusiasta della situazione e pretende che Tom le conceda una riduzione del prezzo concordato.

## 2.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

a2.sp7a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)
a3.sp8a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)
a4.sp5a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

*Scrivono testi con la punteggiatura corretta. (a2.sp7a)*

*Scrivono testi con l'ortografia corretta. (a2.sp7a)*

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a2.sp7a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. <b>(C3)</b>
	<i>Applicano oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica per l'analisi dei bisogni dei clienti conformemente ai contenuti trasmessi.</i>
	<i>Applicano correttamente le direttive formali per una presentazione orale.</i>
	<i>Applicano correttamente le direttive formali per un'argomentazione orale e scritta.</i>

*Applicano correttamente le direttive formali per una descrizione.*

*Svolgono correttamente interviste conformemente ai contenuti trasmessi.*

*Allestiscono attraverso tutti i canali una corrispondenza formalmente corretta con i clienti e i fornitori secondo le direttive impartite.*

*Attraverso tutti i canali comunicano informazioni corrette ai clienti secondo le direttive impartite.*

*Esprimono oralmente e per iscritto il proprio parere in merito a situazioni professionali.*

*Per il proprio apprendimento si procurano informazioni rilevanti da diverse fonti.*

a3.sp8a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)

*Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica per la conclusione della vendita e la rielaborazione conformemente ai contenuti trasmessi.*

a4.sp5a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella prima lingua nazionale regionale. (C3)

*Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica per comunicare con i clienti attraverso diversi canali di vendita conformemente ai contenuti trasmessi.*

### 2.6.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni»

«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»

«a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

## 2.7 Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 5: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

## 2.7.1 Attività tipica

Luisa sta servendo il signor Kabashi, un informatico che non parla italiano, è da poco in Svizzera e lavora per la ditta Infortac Solutions Inc. attiva a livello internazionale. Per il suo debutto presso il nuovo datore di lavoro, il signor Kabashi intende organizzare un brunch e cerca di spiegarlo a Luisa. Luisa si accorge che il cliente ha parecchie difficoltà ad esprimersi in italiano, per questa ragione gli chiede in lingua inglese di che cosa ha effettivamente bisogno.

## 2.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

a2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
a4.sp5b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

*Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto semplici operazioni di calcolo in una lingua straniera. (a3.sp8b)*

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
---------	---

*Utilizzano il proprio vocabolario della lingua straniera per una descrizione.*

*Svolgono interviste in una lingua straniera.*

*Utilizzano la forma di domanda corretta nelle interviste.*

---

	<i>Applicano correttamente, in forma orale e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica di una lingua straniera per l'analisi dei bisogni dei clienti conformemente ai contenuti trasmessi.</i>
	<i>Svolgono presentazioni relative all'azienda e ai prodotti venduti in una lingua straniera.</i>
	<i>Allestitiscono brevi informazioni per i clienti in una lingua straniera.</i>
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
	<i>Applicano correttamente, in forma orale e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica in una lingua straniera per la conclusione della vendita e la rielaborazione conformemente ai contenuti trasmessi.</i>
a4.sp5b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
	<i>Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica in una lingua straniera per comunicare con i clienti attraverso diversi canali di vendita conformemente ai contenuti trasmessi.</i>

---

### 2.7.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

- «a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni»
- «a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»
- «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

## 2.8 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

#### Basi

##### Conoscenze / comprensione

(scritto, 45 min)

– Conoscenze professionali (15 min)

– Lingua nazionale (15 min)

– Lingua straniera (15 min)

pagina 21



skkab  
c'sbfe  
c'srfe

ECTAVEO

##### Applicazioni su degli esempi legati alla pratica



verkauf 2022+  
vente, vendita

**Interconnessione**  
Struttura interdisciplinare  
(orale, 15 min)

\_ Gioco dei ruoli (Lingua nazionale)

### 3 Campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi»

#### 3.1 Panoramica delle competenze operative

##### **Competenza Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività operativa)**

###### **b.1 Attuare compiti nel processo di gestione della merce**

Gli impiegati del commercio al dettaglio agiscono nei processi di lavoro della loro azienda. Percepiscono attivamente i propri compiti con prontezza e senso di responsabilità. Verificano costantemente l'esecuzione dei loro compiti contribuendo con le proprie idee. Non perdono d'occhio i principali processi di lavoro di livello superiore. Nel contesto di lavoro prendono le proprie decisioni in modo ben ponderato, secondo le giuste priorità e tenendo conto delle possibili conseguenze per l'intero processo di lavoro. Considerano sempre la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute, la sostenibilità e l'ecologia.

Gli impiegati del commercio al dettaglio riconoscono i propri compiti nel processo di gestione della merce e li svolgono con professionalità. Riconoscono pure costi e benefici degli spostamenti di merce e agiscono di conseguenza. Individuano e analizzano i futuri bisogni dei clienti, li fanno confluire nell'acquisto utilizzando i canali a loro disposizione (strumenti informatici TI, superiore responsabile ecc.). Tengono conto dello smaltimento appropriato ed ecocompatibile dei rifiuti e rispettano eventuali programmi di smaltimento allestiti dall'azienda.

Gli impiegati del commercio al dettaglio accompagnano il processo di ordinazione della merce ed eseguono il ripristino dell'assortimento. Provvedono a una gestione responsabile e sostenibile delle risorse e analizzano regolarmente il proprio punto vendita in relazione a una gestione attenta delle risorse. Lavorano in modo pulito e ordinato attenendosi alle direttive vigenti nei campi della sicurezza sul lavoro, della protezione della salute nonché ad altre disposizioni rilevanti.

Accolgono la merce fornita, verificano il bollettino di consegna ed eventualmente la fattura e controllano la merce. In caso di merce difettosa, applicano la procedura corretta utilizzando i sistemi e gli strumenti a disposizione dell'azienda.

Gli impiegati del commercio al dettaglio contrassegnano la merce, la immagazzinano a regola d'arte e in modo sicuro, gestiscono e sorvegliano le scorte di magazzino, segnalano le differenze e le irregolarità nelle scorte secondo le direttive dell'azienda. Amministrano i luoghi di deposito e i trasferimenti di merce secondo l'incarico ricevuto e svolgono compiti di inventario. Prestano attenzione agli aspetti economici ed ecologici. Determinano la disponibilità dei prodotti utilizzando abilmente i sistemi TI.

All'uscita delle merci, gli impiegati del commercio al dettaglio svolgono le procedure di ordinazione e commissionano. Controllano la merce e gestiscono la spedizione/la consegna. In caso di contatto simultaneo con più clienti al punto vendita (POS), fissano le giuste priorità.

Durante l'intero processo di gestione della merce rispettano le regole della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute personale.

###### **b.3 Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti**

Gli impiegati del commercio al dettaglio raccolgono dati rilevanti (es. dati di clienti, contratti di compravendita e garanzie) tramite un appropriato supporto tecnologico. Interpretano gli indici per la gestione del magazzino e la progettazione dell'assortimento. Calcolano i prezzi di vendita eseguendo quotidianamente operazioni di calcolo (le operazioni di base, problemi del tre semplice, calcoli di medie e ripartizioni, calcoli di valute e calcoli percentuali). Stimano in modo approssimativo indici importanti.

Per la propria attività professionale utilizzano i dati dei clienti preparati dall'azienda rispettando le direttive giuridiche e le linee guida sulla protezione dei dati nonché l'obbligo di discrezione. Sono in grado di valutare quali eventi operativi devono essere trattati e gestiti come casi interni.

Gli impiegati del commercio al dettaglio gestiscono con cura e regolarità i dati raccolti. Svolgono ricerche su informazioni affidabili utilizzando diverse fonti d'informazione filtrando importanti informazioni per i propri campi di attività a seconda della domanda. Per le ordinazioni dei clienti rilevano tutte le informazioni necessarie e le conservano in modo comprensibile. Nel caso di informazioni complesse si procurano l'aiuto del superiore responsabile.

A dipendenza della situazione operativa, gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano i movimenti dei singoli prodotti e servizi e, basandosi sulle analisi e le direttive, trasmettono nuove ordinazioni. Se un articolo non trova lo smercio auspicato, in collaborazione con i principali reparti riflettono su come ridurre le scorte di tale articolo (es. riduzione di prezzo, misure pubblicitarie ecc.).

Gli impiegati del commercio al dettaglio padroneggiano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) impiegate nella loro azienda nonché la gestione dei social media applicandole in modo appropriato per il loro lavoro. Mentre lavorano con i media elettronici utilizzano le tecnologie secondo le linee guida interne in materia di protezione dei dati e le direttive in materia di sicurezza. Durante il lavoro si prendono cura di apparecchiature e software. Mettono a disposizione del successivo utente in modo impeccabile l'infrastruttura che hanno appena utilizzato. Si tengono informati e aggiornati sulle nuove tecnologie.

## 3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario, compresa la protezione del lavoro e della salute	b.1	40
CA 2: Considerare gli aspetti ecologici	b.1	16
CA 3: Padroneggiare calcoli rilevanti per l'azienda	b.3	64

## 3.3 Campo di apprendimento 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario, compresa la protezione del lavoro e della salute

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

### 3.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Gemma lavora per un negozio di animali che sta lanciando sul mercato una nuova linea di snack vegani per gatti. Gemma ha il compito di rappresentare il ciclo vitale di questo nuovo prodotto e ridefinire le fasi di ciclo del marketing-mix.

#### Attività tipica 2

Leo lavora nel centro artigianale della ditta Profis-Costruzioni dove si sta occupando dei lavori d'inventario della sua azienda di formazione. L'inventario viene svolto una volta ogni anno, è disciplinato nell'art. 958 del CO e rileva le differenze d'inventario, i fondi di magazzino e le scorte eccessive di merce in magazzino. Questi indici, che rappresentano una componente importante dell'organizzazione del magazzino, servono a Leo per calcolare la velocità di rotazione della merce in magazzino, la permanenza media e il valore dei diversi articoli presenti nel magazzino.

### Attività tipica 3

Michelle ha deciso di trasferirsi nel suo primo appartamento. Il suo stipendio non è tuttavia sufficiente per pagare l'affitto. Per far fronte a tutte le spese, Michelle intende lavorare la sera e la domenica in un ristorante. Per verificare se il suo progetto è conforme alla legge, si rivolge al responsabile delle risorse umane dell'azienda.

### Attività tipica 4

Stefania lavora nella filiale di un Garden Center dove si è appena verificato un incidente. Il piede della sua collega è rimasto schiacciato nella rampa di carico. Purtroppo, il giorno dell'incidente la collega indossava soltanto un paio di sandali, violando apertamente le prescrizioni di sicurezza dell'azienda. Affinché in futuro non avvengano più simili eventi, Stefania deve presentare le regole di sicurezza sul lavoro in occasione del prossimo meeting aziendale e, allo stesso tempo, deve allestire un opuscolo proprio sulle misure di prevenzione in vigore nell'azienda.

#### 3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

##### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

b1.sp4a	Descrivono il ciclo di vita di un prodotto. (C2)
b1.sp4b	Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2)
b1.sp6a	Calcolano gli indici di magazzino di uso corrente. (C3)
b1.sp7a	Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)
b1.sp12a	Applicano le principali disposizioni del diritto del lavoro. (C3)
b1.sp14a	Analizzano il proprio comportamento a rischio nei processi di lavoro e ne ricavano misure appropriate. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

##### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

b1.sp4a	Descrivono il ciclo di vita di un prodotto. (C2)
b1.sp4b	Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2)
b1.sp7a	Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)

##### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

b1.sp6a	Calcolano gli indici di magazzino di uso corrente. (C3)
---------	---

*Applicano gli indici prestabiliti per gestire il magazzino.*

b1.sp12a	Applicano le principali disposizioni del diritto del lavoro. (C3) <i>Definiscono i diritti e i doveri dei lavoratori e dei datori di lavoro.</i>
b1.sp14a	Analizzano il proprio comportamento a rischio nei processi di lavoro e ne ricavano misure appropriate. (C4)

*Attuano la protezione della salute in base alle linee guida prestabilite.*

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

### 3.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce»

#### Modulo di conoscenze

«Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario, compresa la protezione del lavoro e della salute»

## 3.4 Campo di apprendimento 2: Considerare gli aspetti ecologici

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **16** lezioni.

### 3.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

La gerente di un negozio di alimentari viene contattata da un'associazione interessata a ritirare alimenti le cui date sono in scadenza. Nelle prossime due settimane, Ibrahim raccoglierà le date della merce scaduta e allo stesso tempo descriverà la sostenibilità di questo processo di lavoro. In seguito dovrà presentare i risultati ottenuti e le conclusioni che contribuiscono a migliorare il processo.

## Attività tipica 2

Raffaele, affetto da reumatismi, lavora alla cassa numero 3 dove è sempre esposto a forti correnti d'aria. Ora intende identificarne le fonti e formulare proposte di miglioramento, da una parte per ridurre i costi dell'energia e dall'altra per contribuire a migliorare le condizioni di lavoro. In seguito riporterà queste informazioni e indicazioni nel suo LA (lavoro autonomo) sul tema del circuito economico.

### 3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

<b>Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento</b>	
b1.sp13a	Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)
b1.sp13b	Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurne i consumi. (C2)
b1.sp13c	Attuano le correnti misure di ecologia e sostenibilità. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

b1.sp13a	Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)
b1.sp13b	Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurne i consumi. (C2)

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

b1.sp13c	Attuano le correnti misure di ecologia e sostenibilità. (C3)
<i>Spiegano misure comuni nel campo dell'ecologia e della sostenibilità.</i>	

#### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

*Utilizzano il vocabolario necessario per esporre ai propri clienti aspetti ecologici e la sostenibilità dei prodotti venduti. (b1.sp13a)*



### 3.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce»

#### Modulo di conoscenze

«Considerare gli aspetti ecologici»

## 3.5 Campo di apprendimento 3: Padroneggiare calcoli rilevanti per l'azienda

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **64** lezioni.

### 3.5.1 Attività tipica

L'azienda di elettrodomestici in cui lavora Emilia parteciperà alla prossima edizione dell'esposizione di «Arte Casa». In occasione di questo evento ai visitatori viene offerto un ribasso speciale sull'asciugatrice modello X-Line. Emilia ha l'incarico di trattare le condizioni di prezzo con il fornitore. In seguito collabora con i diversi reparti della propria azienda per calcolare il prezzo di vendita di questo modello.

### 3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

#### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

b3.sp3a	Eseguono le operazioni fondamentali di calcolo e calcoli economico-aziendali. (C3)
b3.sp4a	Calcolano i prezzi di vendita. (C3)
b3.sp4b	Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

*Citano le formule di tipici calcoli concernenti l'attività aziendale. (b3.sp3a)*

*Spiegano i meccanismi di formazione dei prezzi e le rispettive conseguenze sul mercato. (b3.sp4a)*

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

b3.sp3a	Eseguono le operazioni fondamentali di calcolo e calcoli economico-aziendali. (C3)
b3.sp4a	Calcolano i prezzi di vendita. (C3)
	<i>Applicano i metodi di calcolazione dei prezzi nel commercio al dettaglio.</i>
b3.sp4b	Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3)
	<i>Utilizzano e interpretano gli indici aziendali per il proprio lavoro.</i>

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

### 3.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti»

#### Modulo di conoscenze

«Padroneggiare calcoli rilevanti per l'azienda»

### 3.6 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

#### Basi

##### **Conoscenze / comprensione**

(scritto, 30 min)

- \_ Conoscenze professionali

##### **Applicazioni su degli esempi legati alla pratica**

(scritto, 45 min)

- \_ Simulazioni pratiche

## 4 Campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi»

### 4.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
c.3	<b>Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana</b>

Gli impiegati del commercio al dettaglio si tengono aggiornati sugli ultimi sviluppi di prodotti o servizi. Si procurano l'ispirazione per nuovi prodotti e servizi in modo convenzionale e non convenzionale (es. tempo libero, uscite). Svolgono ricerche su tendenze e novità fra i concorrenti del proprio ramo in Svizzera e all'estero e osservano l'interazione degli attori coinvolti nel mercato. Sono al corrente sugli sviluppi intersetoriali della sostenibilità nonché sui marchi (label) ecologici importanti nel loro ramo.

Colgono attivamente l'opportunità di visitare fiere ed esposizioni. Nel corso delle istruzioni promosse dai fornitori prendono nota delle principali informazioni. Se possibile, testano i prodotti e utilizzano attivamente le informazioni e le conoscenze acquisite mentre consigliano i clienti e le integrano nel lavoro quotidiano.

### 4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Svolgere ricerche sulle conoscenze e sugli sviluppi del ramo	c.3	50
CA 2: Svolgere analisi di mercato	c.3	30

### 4.3 Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche sulle conoscenze e sugli sviluppi del ramo

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

#### 4.3.1 Attività tipica

##### Attività tipica 1

Da oltre un anno Marco sta seguendo la formazione di impiegato del commercio al dettaglio presso un negozio TV. Durante la formazione ha spesso sentito ripetere la stessa frase: «Il cliente è sovrano». Come ha scoperto Marco, oltre al cliente ci sono altri gruppi d'interesse

(es. fornitori, collaboratori ecc.) che hanno a loro volta delle aspettative nei confronti dell'azienda di tirocinio di Marco. Naturalmente anche quest'ultima ha delle aspettative nei confronti di questi gruppi d'interesse. Tuttavia queste aspettative cambiano di continuo con conseguenze dirette sul commercio al dettaglio. Marco ha l'incarico di rappresentare con una tabella gli sviluppi e il cambiamento strutturale del commercio al dettaglio con uno sguardo rivolto al futuro.

### Attività tipica 2

Giulia è al secondo anno di tirocinio e lavora in un negozio di prodotti bio. Nell'ultima settimana tre clienti si sono rivolti a lei per informazioni a proposito di un marchio di qualità che Giulia non aveva ancora notato. Finora Giulia ha sempre indirizzato i clienti verso una collega più esperta, ma ora è intenzionata a scoprire personalmente il significato di questo marchio di qualità. Durante la pausa pranzo chiede alla collega di spiegarle le diverse certificazioni. Giulia si è già informata in Internet a proposito di *fairtrade*. La collega è soddisfatta dell'interesse mostrato da Giulia e le spiega subito le nozioni principali. Informa Giulia che prossimamente è prevista una formazione organizzata dai fornitori durante la quale potrà acquisire sicuramente maggiori informazioni sulle certificazioni.

#### 4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

##### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

c3.sp1a	Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2)
c3.sp1b	Presentano gli attuali sviluppi economici e il cambiamento strutturale nel commercio al dettaglio. (C2)
c3.sp1e	Illustrano l'importanza e il principio delle certificazioni nel commercio al dettaglio. (C2)
c3.sp2a	Svolgono ricerche, in funzione degli obiettivi, sugli sviluppi sostenibili nel commercio al dettaglio. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

##### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

c3.sp1a	Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2)
	<i>Elencano le caratteristiche strutturali del commercio al dettaglio.</i>
	<i>Descrivono le reciproche relazioni dei gruppi d'interesse.</i>
	<i>Posizionano nella giusta successione i partecipanti della catena commerciale.</i>

---

*Distinguono il canale di vendita diretto da quello indiretto.*

---

*Distinguono il commercio funzionale da quello istituzionale e designano anche le forme miste.*

- |         |   |
|---------|---|
| c3.sp1b | Presentano gli attuali sviluppi economici e il cambiamento strutturale nel commercio al dettaglio. (C2) |
|---------|---|

*Con parole proprie spiegano il concetto di cambiamento strutturale.*

---

*Elencano i motivi per cui il fattore di produzione «conoscenze o capitale umano» assume un ruolo centrale per la Svizzera.*

---

- |         |  |
|---------|--|
| c3.sp1e | Illustrano l'importanza e il principio delle certificazioni nel commercio al dettaglio. (C2) |
|---------|--|

*Menzionano gli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio.  
(c3.sp2a)*

---

*Ricavano parole chiave dal contesto della sostenibilità. (c3.sp2a)*

---

#### **Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini**

- |         |   |
|---------|---|
| c3.sp2a | Svolgono ricerche, in funzione degli obiettivi, sugli sviluppi sostenibili nel commercio al dettaglio. (C3) |
|---------|---|

*Utilizzano fonti interne ed esterne in modo mirato per la ricerca.*

---

#### **Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche**

---

### **4.3.3 Mezzi di apprendimento**

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### **Elemento operazionale**

«c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana»

#### **Modulo di conoscenze**

«Svolgere ricerche sulle conoscenze e sugli sviluppi del ramo»

## 4.4 Campo di apprendimento 2: Svolgere analisi di mercato

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **30** lezioni.

### 4.4.1 Attività tipica

In seguito alla carenza di materie prime, la Svizzera dipende necessariamente dall'estero. Viceversa, l'estero apprezza la Svizzera come paese esportatore. Simone, che sta assolvendo un tirocinio in un negozio di alimentari, si sorprende spesso che i prodotti svizzeri tipici si possano vendere bene non soltanto nel nostro paese, ma vengono accolti bene anche all'estero. La sua azienda di tirocinio lo incarica di analizzare la catena di valore globale e di scoprire quali paesi stranieri hanno un'importanza centrale per la Svizzera.

### 4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
c3.sp1c	Svolgono una semplice analisi di mercato. (C3)
c3.sp1d	Spiegano il ruolo e la posizione della Svizzera nel commercio internazionale. (C2)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

	<i>Distinguono le seguenti nozioni: ricerca di mercato, analisi di mercato e previsioni di mercato. (c3.sp1c)</i>
	<i>Descrivono i principali metodi di ricerca di mercato. (c3.sp1c)</i>
c3.sp1d	Spiegano il ruolo e la posizione della Svizzera nel commercio internazionale. (C2)
	<i>Con l'aiuto di esempi spiegano le seguenti nozioni: importazione, esportazione e transito.</i>
	<i>Tramite un esempio illustrano la catena di valore globale.</i>
	<i>Descrivono gli effetti della globalizzazione.</i>
	<i>Spiegano l'importanza del commercio internazionale.</i>
	<i>Descrivono i compiti delle principali organizzazioni internazionali.</i>
	<i>Mostrano i principali trattati commerciali sottoscritti dalla Svizzera.</i>

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

c3.sp1c Svolgono una semplice analisi di mercato. (C3)

*Applicano i metodi della ricerca di mercato.*

*Interpretano i risultati della loro analisi di mercato e ne ricavano misure di miglioramento.*

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

### 4.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana»

#### Modulo di conoscenze

«Svolgere analisi di mercato»

## 4.5 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

### Basi

#### **Conoscenze / comprensione**

(scritto, 30 min)

- \_ Conoscenze professionali

#### **Applicazioni su degli esempi legati alla pratica**

(scritto e/o orale, 45 min)

- \_ Simulazioni pratiche

### Interconnessione

Struttura interdisciplinare

(scritto, 75 min oppure lavoro distribuito nel corso del 2<sup>o</sup> anno)

- \_ Compito pratico (ad esempio compito di ricerca o analisi di mercato)

## 5 Campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo»

### 5.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività operativa)
<b>d.1</b>	<b>Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali</b>
	<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio impiegano la comunicazione tramite i nuovi media in modo mirato e a dipendenza del gruppo d'interesse. Nel proprio team comunicano tramite tutti i canali – analogici e digitali – in modo sicuro e cortese. Applicano con sicurezza i requisiti formali per le diverse forme e i diversi canali di comunicazione. Redigono correttamente messaggi elettronici all'indirizzo dei colleghi.</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio comunicano oralmente con i colleghi in modo cortese, rispettoso, aperto, diretto e onesto. Sostengono anche questa comunicazione con un comportamento non verbale. Prestano inoltre attenzione alle regole di comunicazione dell'azienda.</p> <p>Condividono le proprie conoscenze con i colleghi e si comportano maniera amichevole.</p> <p>Nelle situazioni d'emergenza (es. emergenza di natura medica, evacuazione) sono in grado di agire secondo le direttive aziendali.</p>
<b>d.2</b>	<b>Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio</b>
	<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio agiscono in modo servizievole nei confronti dei colleghi di lavoro e si attengono a quanto concordato. Nei confronti dei colleghi si presentano con rispetto dimostrando interesse per quanto succede nell'azienda. Accettano apertamente incarichi di lavoro e feedback sul proprio lavoro. Scelgono un accurato modo di parlare nei rapporti interpersonali.</p> <p>In caso di situazioni difficili nel team, gli impiegati del commercio al dettaglio affrontano i problemi con tempestività e chiarezza. Accettano le critiche in modo oggettivo e cooperativo e si comportano sempre in modo orientato alla soluzione. Si procurano il punto di vista dell'interlocutore e cercano di chiarire i motivi del suo comportamento. Con le parti coinvolte cercano soluzioni offrendo supporto nel limite del possibile. Trattano ogni collega in modo rispettoso indipendentemente dal suo aspetto o del suo comportamento.</p> <p>Sono in grado di inserirsi bene nei nuovi team e gestiscono bene i cambiamenti strutturali del team. Nei team interagiscono in modo professionale verso i propri colleghi attenendosi alle correnti regole comportamentali. Riconoscono in quali situazioni raggiungono i propri limiti nella gestione dei colleghi e quando necessitano di un ulteriore sostegno. In questo caso si rivolgono al superiore responsabile.</p>
<b>d.3</b>	<b>Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti</b>
	<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio sono aperti nei confronti dei cambiamenti in ambito professionale. Sono curiosi e si informano sulla situazione iniziale, sui motivi del cambiamento e sugli obiettivi che si intendono perseguire. Riflettono sul contributo che possono fornire per il successo del cambiamento. In caso di incertezze si rivolgono al superiore responsabile. Percepiscono gli effetti e le conseguenze dei cambiamenti per il proprio lavoro e, nel loro ambito, svolgono un ruolo attivo. Si comportano in modo costruttivo e orientato alla soluzione anche se non hanno ancora presenti tutte le conseguenze.</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio organizzano in modo mirato e impegnato il proprio sviluppo personale. Documentano e analizzano costantemente il proprio lavoro ponendo obiettivi realistici per le successive fasi di sviluppo. Si attivano per procurarsi il feedback del superiore responsabile, accettano i feedback critici e li mettono in atto. Impiegano attivamente le tecniche di apprendimento. Sono interessati alle possibilità di sviluppo nel proprio campo professionale e, a questo scopo, si tengono aggiornati.</p>



Con l'aiuto di esempi, gli impiegati del commercio al dettaglio sono in grado di spiegare l'organizzazione, i principali obiettivi e il posizionamento sul mercato della propria azienda. Nell'attività professionale agiscono rispettando le condizioni quadro aziendali predefinite.

#### d.4 Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio

Gli impiegati del commercio al dettaglio pianificano le proprie scadenze e i propri compiti. Organizzano con efficienza la gestione del proprio tempo e la propria tecnica di lavoro e le verificano regolarmente con il proprio superiore responsabile. Si attengono al regolamento interno dell'azienda nonché alle disposizioni in materia di regolamentazione dell'orario di lavoro, comportamento in caso di malattia e a ulteriori disposizioni rilevanti. Sono attenti alla propria salute fisica e psichica, riconoscono tempestivamente un eventuale sovrappiattimento e cercano di parlarne al più presto con il superiore responsabile.

Non procrastinano i compiti poco graditi ma necessari, ma li affrontano in modo attivo.

## 5.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Comunicare nell'azienda	d.1/d.2/d.3	40
CA 2: Riflettere sulle proprie risorse e ottimizzarle	d.4	30
TILN 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d.1	40
TILS 4: Comunicare in una lingua straniera	d.1	50

## 5.3 Campo di apprendimento 1: Comunicare nell'azienda

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con \* sono trasmesse anche nella lingua straniera.

### 5.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Giulia ha trovato il posto di tirocinio dei suoi sogni nel ramo degli articoli sportivi. Attualmente si trova al secondo anno di tirocinio presso il negozio «Multisport». Siccome svolge veramente bene il proprio lavoro, le viene offerta la possibilità di presentare la nuova collezione di primavera insieme alla collega Lena. Il superiore responsabile, il signor Michael Grassi, concede a entrambe ampia libertà autorizzandole a procurarsi gli articoli mancanti nella filiale di Losanna. Purtroppo nella filiale di Losanna non lavora nessuno in grado di parlare italiano.

## Attività tipica 2

Nenad sta svolgendo il primo turno del mattino con l'ausiliaria, la signora Mosimann. Entrambi devono sbrigarsi per riempire tutti gli scaffali. Mentre sta aprendo una scatola piena di orsetti di gomma con il coltello giapponese, la signora Mosimann si taglia il palmo della mano. Il taglio è profondo e sanguina abbondantemente. Nenad deve assolutamente agire in fretta.

## Attività tipica 3

Nuno ha iniziato la formazione di base come impiegato del commercio al dettaglio in una piccola filiale di un grande distributore nel quartiere. Nel primo anno di tirocinio, il tragitto per recarsi al lavoro era breve, ma ora la filiale è in fase di ristrutturazione e, da una settimana, Mario lavora nella maggior filiale dell'azienda ubicata all'interno del centro commerciale. Mario è soddisfatto del cambiamento, ma nota che i due negozi si distinguono nettamente l'uno dall'altro. Parlando con Chiara che lavora nella piccola panetteria "Treccia al burro", Mario confronta le sue due filiali con l'azienda a conduzione familiare in cui lavora Chiara.

### 5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
d1.sp1c	Utilizzano tecniche e mezzi ausiliari per un miglior flusso di informazioni orali e scritte. (C3)
d1.sp2a	Analizzano le situazioni conflittuali e ricavano misure per un efficace comportamento nella comunicazione. (C4)
d1.sp3a	Per le più frequenti situazioni d'emergenza attuano le misure predefinite. (C3)
d2.sp6a	Analizzano punti di vista contraddittori, cercano soluzioni e ricavano misure appropriate. (C4) *
d2.sp8a	Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)
d3.sp5a	Spiegano le abituali forme di azienda e le abituali forme giuridiche di aziende del commercio al dettaglio. (C2)
d3.sp5b	Presentano un'azienda del commercio al dettaglio in relazione a successo, posizionamento sul mercato e sviluppo economico. (C2)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

d3.sp5a	Spiegano le abituali forme di azienda e le abituali forme giuridiche di aziende del commercio al dettaglio. (C2)
---------	--

*Sulla base di criteri prestabiliti deducono la forma operativa di un'azienda.*

*Descrivono le sei caratteristiche distintive delle forme aziendali nel commercio al dettaglio.*

*Descrivono le quattro dimensioni dell'assortimento (ristretto, ampio, profondo e piatto) tramite esempi concreti.*

*Distinguono le forme aziendali più comuni nel commercio al dettaglio sulla base delle sei caratteristiche distintive.*

*Distinguono le società di persone dalle società di capitali e le persone fisiche da quelle giuridiche.*

*Spiegano quali sei fattori hanno un ruolo nella scelta della forma giuridica.*

*Distinguono e spiegano le principali forme giuridiche adatte alle imprese del commercio al dettaglio.*

*In un caso pratico determinano la forma giuridica di un'azienda.*

*Distinguono tra il principio delle filiali e il principio del discount.*

d3.sp5b Presentano un'azienda del commercio al dettaglio in relazione a successo, posizionamento sul mercato e sviluppo economico. (C2)

*Citano i principali aspetti per l'analisi del posizionamento sul mercato.*

*Indicano gli ausili che possono essere utilizzati per valutare l'andamento economico di un'azienda.*

*Distinguono tra quota di mercato, volume di mercato e potenziale di mercato.*

*Descrivono le strategie per valutare lo sviluppo economico.*

*Descrivono i principali aspetti per un efficace flusso di informazioni nell'azienda. (d1.sp1c)*

*Descrivono quali funzioni/postazioni di lavoro si devono allarmare nelle situazioni d'emergenza. (d1.sp3a)*

*Mettono a confronto i pro e i contro. (d2.sp6a)*

*Distinguono un feedback oggettivo dai rimproveri e dalle accuse. (d2.sp8a)*

### **Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini**

d1.sp1c Utilizzano tecniche e mezzi ausiliari per un miglior flusso di informazioni orali e scritte. (C3)

*Redigono semplici e-mail con l'aiuto di modelli aziendali.*

*Trasmettono informazioni attraverso i consueti canali orali e scritti.*

*Gestiscono informazioni secondo le direttive aziendali e le regole della comunicazione.*

*Utilizzano in modo critico e pertinente i programmi di traduzione elettronici.*

d1.sp2a Analizzano le situazioni conflittuali e ricavano misure per un efficace comportamento nella comunicazione. (C4)

*Analizzano situazioni conflittuali.*

d1.sp3a Per le più frequenti situazioni d'emergenza attuano le misure predefinite. (C3)

*In una piantina disegnano dove si trovano i mezzi ausiliari interni (estintore, pulsante di allarme, defibrillatore, ecc.) per poter reagire correttamente in una situazione di emergenza.*

d2.sp6a Analizzano punti di vista contraddittori, cercano soluzioni e ricavano misure appropriate. (C4) \*

*Dai pro e dai contro traggono una conclusione.*

*Difendono e giustificano la propria opinione su un problema di attualità.*

d2.sp8a Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)

*Applicano le regole del feedback.*

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

*Vedi obiettivi di valutazione nei campi di apprendimento TILN 3 e TILS 4.*

### 5.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

- «d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali»
- «d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio »
- «d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti»
- «d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio»

#### Modulo di conoscenze

«Comunicare nell'azienda»

## 5.4 Campo di apprendimento 2: Riflettere sulle proprie risorse e ottimizzarle

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **30** lezioni.

### 5.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Melina è felice di lavorare in un Garden Center. Il lavoro le piace, si è ben inserita nel team e conosce molti dei suoi clienti. Però capita che a volte tutto vada storto. In una giornata estiva doveva pulire le scaffalature per esterni come fa d'abitudine ogni martedì. Il polline dei giorni precedenti aveva lasciato tracce evidenti sui vasi e sugli articoli decorativi. Ma, all'arrivo nel negozio, Melina apprende che il suo collega Saverio è assente per malattia. Quindi, oltre al lavoro pianificato, Melina deve innaffiare le piante e prestare aiuto alla cassa. Il bel tempo fa affluire numerosi clienti nel Garden Center. Nel pomeriggio è prevista una consegna di mobili da giardino, ma nel magazzino non c'è posto per accogliere e sistemare la merce. Saverio aveva previsto di liberare un angolo del magazzino dopo la pausa delle ore 10. Secondo i piani, Melina doveva terminare la giornata lavorativa alle ore 17 avendo alle ore 19 lallenamento di pallavolo. Ma la sua giornata ha sfortunatamente preso una brutta piega.

#### Attività tipica 2

Saverio è assente per malattia già da due settimane. In questo periodo Melina ha lavorato nettamente di più. Spesso ha iniziato la giornata prima dell'orario stabilito per innaffiare tutte le piante prima del lever del sole. Ha dovuto trascinare i pesanti contenitori per bevande e i sacchi di mangime. La sera ha quasi sempre fatto tardi, visto che doveva mettere in ordine, pulire e sistemare tutto.

Quando il suo capo l'ha pregata di andare in ufficio, Melina ha pensato che volesse ringraziarla per l'impegno dimostrato. Invece di essere lodata, Melina viene rimproverata a causa della differenza di cassa riscontrata il giorno precedente e anche perché, a detta del capo, i sacchetti di semi non erano appesi bene.

Il capo ha rimproverato Melina anche se il riordino e la sistemazione competono alla persona in formazione del primo anno di tirocinio.

Tutto questo è avvenuto proprio nella settimana in cui, a scuola, Melina deve allestire tre controlli degli obiettivi di apprendimento e presentare una relazione!

### 5.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

#### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

d4.sp1a	Pianificano e coordinano i propri compiti, le scadenze e le risorse. (C3)
d4.sp2a	Giustificano le priorità fissate nel contesto lavorativo. (C3)

d4.sp3a	Applicano le consuete tecniche di lavoro per pianificare compiti, scadenze e risorse e fissare le rispettive priorità. (C3)
d4.sp4a	Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)
d4.sp5a	Illustrano i sintomi fisici e psichici dell'affaticamento/dell'eccessiva sollecitazione nonché delle rispettive conseguenze. (C2)
d4.sp5b	Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

## Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

	<i>Spiegano una matrice decisionale. (d4.sp3a)</i>
d4.sp5a	Illustrano i sintomi fisici e psichici dell'affaticamento/dell'eccessiva sollecitazione nonché delle rispettive conseguenze. (C2)
	<i>Indicano le conseguenze positive e negative della pianificazione e della riflessione sull'uso delle risorse.</i>
	<i>Menzionano le possibili conseguenze di un sovraffaticamento.</i>
	<i>Elencano le possibilità per contrastare un sovraffaticamento.</i>
	<i>Menzionano possibili misure per rigenerarsi e rimettersi in forze. (d4.sp5b)</i>
	<i>Descrivono quali sono i metodi di rilassamento utili a loro. (d4.sp5b)</i>

## Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

d4.sp1a	Pianificano e coordinano i propri compiti, le scadenze e le risorse. (C3)  <i>Gestiscono un'agenda elettronica o cartacea.</i>
d4.sp2a	Giustificano le priorità fissate nel contesto lavorativo. (C3)
d4.sp3a	Applicano le consuete tecniche di lavoro per pianificare compiti, scadenze e risorse e fissare le rispettive priorità. (C3)  <i>Applicano il metodo ALPEN, il metodo Mangia la Rana (Eat that Frog) e il metodo ABC.</i>
d4.sp4a	Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)  <i>Formulano degli obiettivi, per es. secondo il metodo SMART per gestire i progetti.</i>
	<i>Verificano il raggiungimento degli obiettivi, per es. tramite il metodo SMART.</i>
d4.sp5b	Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)

## Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

### 5.4.3 Mezzi di apprendimento



L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

## Elemento operazionale

«d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio»

## Modulo di conoscenze

«Riflettere sulle proprie risorse e ottimizzarle»

## 5.5 Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

### 5.5.1 Attività tipica

Tommaso lavora nella filiale di una grande catena di mobili. La cliente signora Cavegn decide di acquistare nuovi mobili per il soggiorno e la camera da letto per diverse migliaia di franchi. Due fornitori stranieri sono in grado di fornire alcuni mobili soltanto fra tre o quattro settimane. Dopo quattro settimane, i mobili non sono ancora stati consegnati e Tommaso contatta i fornitori per iscritto. In seguito telefona alla signora Cavegn per chiedere scusa. La signora non è assolutamente entusiasta della situazione e pretende che Tom le conceda una riduzione del prezzo concordato.

### 5.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

#### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

- |         |   |
|---------|---|
| d1.sp1a | Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3) |
|---------|---|

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

*Menzionano i tempi e i modi verbali. (d1.sp1a)*

*Utilizzano la punteggiatura in modo corretto. (d1.sp.1a)*

*Utilizzano il congiuntivo nella forma di cortesia. (d1.sp1a)*

*Utilizzano i pronomi corretti (*tu*, *Lei*) in funzione della situazione. (d1.sp1a)*

*Distinguono la comunicazione privata da quella aziendale e la comunicazione interna da quella esterna. (d1.sp1a)*

*Dispongono del necessario vocabolario del ramo per comunicare internamente ed esternamente all'azienda in modo preciso. (d1.sp1a)*

*Dispongono del vocabolario per redigere lettere ed e-mail nella lingua nazionale regionale (appellativi, formule per i saluti, forme di cortesia). (d1.sp1a)*

*Verificano i testi che hanno redatto elettronicamente tramite i correnti programmi di controllo ortografico e grammatica. (d1.sp1c)*

*Assegnano dei sinonimi a diversi livelli linguistici. (d1.sp1a)*

*Dispongono di un vocabolario appropriato per inviare messaggi-io. (d1.sp2a)*

*Riassumono quanto hanno ascoltato o letto in modo conciso e comprensibile. (d2.sp6a)*

*Danno una struttura logica a una discussione. (d2.sp6a)*

*Trovano formulazioni appropriate per notificare i propri bisogni. (d4.sp5b)*

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

d1.sp1a Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)

*Scrivono nel tempo verbale appropriato alla situazione.  
(Campo di apprendimento 1)*

*Redigono liste di controllo. (d1.sp1c)*

*Formulano proposte utilizzando il congiuntivo. (d2.sp6a)*

*Nella gestione dei feedback utilizzano le formulazioni correnti e il vocabolario appropriato. (d2.sp8a)*

*Nel contesto di lavoro giustificano le priorità fissate. (d4.sp2a)*

*Formulano ipotesi utilizzando il condizionale. (d4.sp5b)*

### 5.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

### **Elemento operazionale**

«d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali»

## **5.6 Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 4: Comunicare in una lingua straniera**

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

### **5.6.1 Attività tipica**

Tina sta procedendo all'incasso, quando una turista entra nel negozio. La turista cerca un regalo per il proprio figlioccio ed è piuttosto stressata dato che non comprende le scritte in lingua italiana. Tina le presenta un gioco da tavolo e ne spiega il principio. La turista esita ancora, ma Tina è disposta a riservarle il gioco fino a sera e compila i moduli necessari. Siccome il cognome della turista non è comune, Tina la prega di compitarlo, inoltre prende nota del numero telefonico della cliente per ogni evenienza.

Dopo due ore, la cliente telefona per confermare l'acquisto del gioco da tavolo. Siccome non ha molto tempo, chiede a Tina di imballare il regalo e di tenerlo pronto fra mezz'ora.

### **5.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione**

#### **Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento**

d1.sp1b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER) con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)*
---------	---

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### **Obiettivi di valutazione Conoscenze di base**

*Formulano semplici richieste oralmente e per iscritto in una lingua straniera.  
(d1.sp.1b)*

*Scrivono in una lingua straniera in modo corretto dal punto di vista ortografico. (d1.sp.1b)*

*Coniugano verbi in forma attiva e passiva nei tempi preterito, perfetto e futuro in una lingua straniera. (d1.sp.1b)*

*Dispongono del rispettivo vocabolario del ramo in una lingua straniera per rilasciare o attuare istruzioni all'interno e all'esterno dell'azienda. (d1.sp.1b)*

*Dispongono del vocabolario per redigere lettere ed e-mail in una lingua straniera (appellativi, formule per i saluti, forme di cortesia). (d1.sp.1b)*

*Utilizzano i verbi in una lingua straniera nella forma «tu» oppure «Lei» in modo appropriato alla situazione, dove necessario. (d1.sp.1b)*

*Distinguono la comunicazione privata da quella aziendale, la comunicazione interna da quella esterna. (d1.sp.1b)*

*Collegano punti di vista contrapposti utilizzando le congiunzioni appropriate in una lingua straniera. (d2.sp.6a)*

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

*Utilizzano correttamente gli strumenti di intelligenza artificiale a supporto del processo di apprendimento. (d1.sp.1b)*

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

d1.sp1b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER) con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3) \*

*Utilizzano l'imperativo in una lingua straniera per rilasciare istruzioni. (d1.sp.1b)*

*Rilasciano semplici istruzioni in una lingua straniera. (d1.sp.1b)*

*Nei giochi di ruolo applicano forme di domanda in una lingua straniera. (d1.sp.1b)*

*Formulano delle risposte a domande in una lingua straniera. (d1.sp.1b)*

*Parafrasano parole che non conoscono nella lingua straniera. (d1.sp.1b)*

*Redigono e-mail in una lingua straniera secondo direttive. (d1.sp.1b)*

*Utilizzano i programmi di traduzione in modo mirato e critico. (d1.sp.1b)*

*Contrappongono opinioni contraddittorie e formulano una conclusione personale in una lingua straniera. (d2.sp.6a)*

### 5.6.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operazionale

«d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali»

## 5.7 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (allegato 1).

#### Basi

##### Conoscenze / comprensione

(scritto, 45 min)

- \_ Conoscenze professionali (15 min)
- \_ Lingua nazionale (15 min)
- \_ Lingua straniera (15 min)

##### Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto/orale, 45 min)

- \_ Critical Incidents (10 min)
- \_ Mini Cases (10 min)
- \_ Mini-Cassetta di posta (15 min)
- \_ Simulazioni pratiche (10min)

##### Interconnessione

Struttura interdisciplinare  
(orale, 15 min)

- \_ Gioco dei ruoli (Lingua nazionale e/o lingua straniera)

## 6 Ausili di pianificazione

Per l'attuazione nelle scuole professionali sono a disposizione i seguenti ausili:

- Commercio al dettaglio CFP: tabelle dei campi di apprendimento relativi ai tre anni di tirocinio (per tutti i campi di competenze operative A-D)
- Rapporto «Modelli organizzativi per l'attuazione di piani di formazione orientati alle competenze operative nelle scuole professionali»

## 7 Allegato 1

Questo allegato comprende brevi descrizioni dei metodi d'esame menzionati nel presente concetto di attuazione. Nell'ambito del programma di formazione continua degli insegnanti sono descritti in dettaglio diversi metodi d'esame sotto la rubrica «Didattica concreta».

<b>Critical incidents</b> (situazioni critiche determinanti per il successo)	Una situazione critica determinante per il successo è una situazione di lavoro pratica e difficile in cui è molto importante che il candidato agisca con competenza e in fretta. Ai candidati viene presentata una situazione impegnativa che affrontano in modo appropriato alla situazione stessa.
<b>Analisi del colloquio</b>	L'analisi del colloquio è una forma d'esame con la quale si verificano le competenze comunicative in diverse situazioni di conversazione. I candidati osservano dal vivo oppure tramite un video un colloquio o un estratto di colloquio, analizzano il comportamento di comunicazione del professionista e in seguito presentano oralmente i propri risultati ai periti d'esame.
<b>Simulazioni pratiche</b>	La simulazione pratica è una forma d'esame in cui i candidati sono invitati a eseguire concretamente la procedura in situazioni di routine professionale in un ambiente simulato oppure a descrivere come eseguirebbero l'azione.
<b>Mini Cases</b> (descrizioni di piccoli casi pratici)	I Mini Cases sono una forma d'esame in cui vengono analizzate brevi descrizioni per quanto riguarda l'azione professionale. I candidati analizzano la situazione predefinita, descrivono la procedura e ne ricavano delle conseguenze per l'azione.
<b>Mini casella di posta</b> (=mini-cestino della posta)	Nel compito relativo al cestino della posta i candidati danno priorità alle diverse attività di una situazione di lavoro o di una giornata lavorativa. Possono accedere a queste attività da classificare tramite i più disparati documenti.
<b>Compito pratico</b>	Il compito pratico è una forma d'esame che corrisponde a un mandato con il quale si verificano le conoscenze operazionali. In questo modo le persone in formazione mettono alla prova le proprie capacità analitiche e concettuali.
<b>Gioco di ruolo</b>	Il gioco dei ruoli è una forma d'esame in cui viene simulato un colloquio concernente l'ambito professionale dei candidati. La situazione di conversazione può essere sia di confronto sia di cooperazione. Il candidato interpreta sempre il ruolo del professionista.
<b>Domande di conoscenze e di comprensione</b>	Le domande di conoscenze e di comprensione sono una forma d'esame in cui si verificano in modo mirato e per iscritto le conoscenze e la comprensione. Questa forma d'esame comprende compiti chiusi (ossia con una risposta o una soluzione ben determinata) e domande aperte (compiti di testo, compiti situazionali).