



verkauf professionell
vente professionnelle
vendita professionale

Opuscolo per le aziende

Assistente del commercio al dettaglio CFP –

1° e 2° anno di tirocinio

Informazioni per le aziende di tirocinio

Opuscolo per le aziende

Il piano di formazione per gli assistenti del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP) definisce i campi, le competenze operative e gli obiettivi di valutazione rilevanti per l'apprendimento della professione per ogni luogo di formazione (azienda di tirocinio, scuole professionali, corsi interaziendali). I concetti nazionali di attuazione contenuti nel piano di formazione delle scuole professionali (1° e 2° anno di tirocinio) forniscono inoltre una panoramica più specifica di quali competenze operative e obiettivi di valutazione vengono insegnati nella scuola professionale in quale anno di tirocinio, sulla base della tabella sulla cooperazione tra i luoghi di formazione. Per fornire alle aziende di tirocinio un orientamento sui semestri in cui vengono insegnati determinati obiettivi di valutazione nell'ambito di queste competenze operative nelle scuole professionali (si veda anche il piano di formazione), viene presentata di seguito una panoramica sotto forma di tabella.

Spiegazione: Per l'insegnamento nelle scuole professionali, i rispettivi obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono raggruppati tematicamente nei cosiddetti «campi di apprendimento». La tabella seguente mostra l'assegnazione delle competenze operative al rispettivo campo di apprendimento e le modalità attraverso cui queste vengono insegnate nel semestre e nell'anno di tirocinio corrispondenti. Potete inoltre vedere quali lavori pratici sono previsti per ciascuna competenza operativa per anno di tirocinio.

Indicazione: La ripartizione semestrale qui presentata serve solo da valore di riferimento e non è necessariamente implementata in questo modo nelle scuole professionali. Per informazioni più dettagliate, le aziende possono contattare le rispettive scuole.

1 1° anno di tirocinio

La tabella seguente fornisce una panoramica dell'assegnazione delle competenze operative, compresi gli obiettivi di valutazione della scuola professionale, ai singoli campi di apprendimento nel 1° anno di tirocinio e il semestre in cui queste vengono insegnate. Potete inoltre vedere quali lavori pratici sono previsti per ciascuna competenza operativa per anno di tirocinio.

CCO	Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 1°anno di tirocinio
A	a.1 Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	TILN 5 Comunicare nella lingua nazionale regionale	x	x	a1 Accogliere i clienti
	a.1 Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	TILS 6 Comunicare in una lingua straniera	(x)	x	a1 Prendere in carico la richiesta
	a.1 Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	1 Creare il contatto con i clienti e l'esperienza d'acquisto	x		a1 Accogliere i clienti
	a.2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni				a1 Prendere in carico la richiesta
	a.1 Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	2 Gestire la comunicazione verbale e non verbale	x		a2 Comprendere le esigenze dei clienti
	a.2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni				
	a.2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	3 Identificare le esigenze dei clienti e instaurare relazioni con loro	x	x	a2 Comprendere le esigenze dei clienti
a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a3 Creare esperienze di acquisto positive al momento della transazione				
					a3 Gestire il registratore di cassa

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 1°anno di tirocinio
a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	4 Operare in modo sicuro in situazioni di vendita complesse		x	a3 Creare esperienze di acquisto positive al momento della transazione a3 Gestire il registratore di cassa
B b.1 Attuare compiti nel processo di gestione della merce sotto una supervisione	1 Spiegare le procedure di gestione della merce e le procedure aziendali, compresa la protezione del lavoro e della salute	x		b1 Elaborare il ricevimento della merce b1 Elaborare le merci in uscita
b.2 Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio rivolti ai clienti sotto una supervisione	2 Gestire in modo sicuro ed efficace prodotti e servizi		x	b2 Eseguire in modo indipendente le presentazioni dei prodotti
C c.1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	1 Svolgere ricerche su prodotti e servizi	x		c1 Informarsi sulla concorrenza
c.1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	2 Considerare gli aspetti ecologici		x	c1 Formulare argomenti di vendita

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 1°anno di tirocinio
D d.1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali d.2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio d.3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti d.4 Organizzare i propri lavori nel commercio al dettaglio sotto una supervisione	1 Muoversi con competenza nell'ambito professionale			<i>d1: Nel 1° anno di tirocinio non sono previsti lavori pratici per d1.</i>
				d2 Vivere lo spirito di squadra d2 Ricevere incarichi
		x d.2/d.3	x d.1/d.4	d3 Utilizzare efficacemente le tecniche di apprendimento d3 Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e valutazione
				<i>d4: Nel 1° anno di tirocinio non sono previsti lavori pratici per d4.</i>
				Ulteriori lavori pratici in azienda senza riferimento al campo di apprendimento: c2 Offrire soluzioni alternative e adeguate c2 Elaborare e preparare i prodotti

2 **2° anno di tirocinio**

La tabella seguente fornisce una panoramica dell'assegnazione delle competenze operative, compresi gli obiettivi di valutazione della scuola professionale, ai singoli campi di apprendimento nel 1° anno di tirocinio e il semestre in cui queste vengono insegnate. Potete inoltre vedere quali lavori pratici sono previsti per ciascuna competenza operativa per anno di tirocinio.

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 2°anno di tirocinio	
A a. 2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	1 Condurre e concludere colloqui di vendita				
	a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	x	(x)		
	a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali			a2 Utilizzare la conoscenza della gamma di prodotti	
	a. 2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	TILN 4 Comunicare nella lingua nazionale regionale			a2 Ispirare i clienti
a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli		x	(x)	a3 Migliorare i colloqui di vendita	
	a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali			a3 Raccomandare e illustrare gli strumenti di fidelizzazione dei clienti	
	a. 2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	TILS 5 Comunicare in una lingua straniera			a3 Avviare la conclusione dei colloqui di vendita
	a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli		x	x	a4 Rispondere alle richieste dei clienti
a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali				a4 Inoltare le richieste dei clienti	

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 2°anno di tirocinio
a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	2 Definire i prezzi e gestire i pagamenti	x a3.bs2a / a3.bs3b	x a3.bs3a / a3.bs3c	a3 Migliorare i colloqui di vendita a3 Raccomandare e illustrare gli strumenti di fidelizzazione dei clienti a3 Avviare la conclusione dei colloqui di vendita
a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	3 Presentarsi in modo professionale su tutti i canali di comunicazione	(x)	x	a4 Rispondere alle richieste dei clienti a4 Inoltrare le richieste dei clienti
B b.1 Attuare compiti nel processo di gestione della merce sotto una supervisione	1 Illustrare il processo di magazzino e inventario	x		b1 Gestire la merce
b.1 Attuare compiti nel processo di gestione della merce sotto una supervisione	2 Spiegare gli aspetti ecologici	x		
b. 3 Gestire informazioni e dati relativi ai clienti sotto una supervisione	3 Ricercare ed elaborare in modo sicuro dati rilevanti per l'azienda		x	b3 Utilizzare correttamente numeri e dati
C c.3 Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana sotto una supervisione	1 Ricercare e illustrare le conoscenze e gli sviluppi del settore	x	x	c3 Includere gli sviluppi e le tendenze attuali nel colloquio di vendita c3 Presentare argomentazioni efficaci

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 2°anno di tirocinio
D d.1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	1 Comunicare in azienda	x		d1 Comunicare in modo sicuro e cordiale
				d1 Saper gestire situazioni di emergenza
d.2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio				d2 Accettare feedback
d.3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e accettare nuovi compiti	2 Riflettere sullo sviluppo professionale e portarlo avanti in modo autonomo	x		d3 Stabilire obiettivi SMART
				d4 Pianificare e stabilire le priorità negli incarichi di lavoro
d.4 Organizzare i propri lavori nel commercio al dettaglio sotto una supervisione				
d.4 Organizzare i propri lavori nel commercio al dettaglio sotto una supervisione	3 Riflettere sulle proprie risorse e avviare processi di ottimizzazione		x	d4 Pianificare e stabilire le priorità negli incarichi di lavoro
d.1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	TILN 4 Comunicare nella lingua nazionale regionale	(x)	x	d1 Comunicare in modo sicuro e cordiale
				d1 Saper gestire situazioni di emergenza
d.2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio				d2 Accettare feedback
d.1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	TILS 5 Comunicare in una lingua straniera	x	x	d1 Saper gestire situazioni di emergenza
				d2 Accettare feedback
d.2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio				