



Ramo di formazione e d'esame DO IT YOURSELF

**Catalogo degli obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali
Assistente del commercio al dettaglio CFP
per il campo di competenze operative**

C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

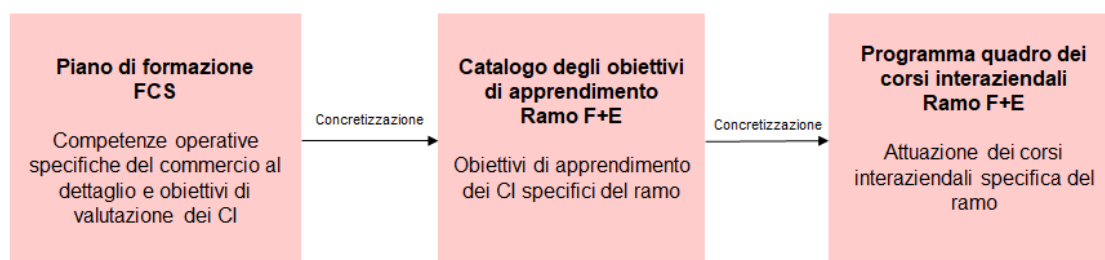
del 12 giugno 2020

Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

1 Introduzione

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

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



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

Esempio «Piano di formazione»:

Competenza operativa c1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo Gli assistenti del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Grazie alle informazioni argomentano in modo convincente nei colloqui di vendita.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.az1 Fanno ricerche di informazioni su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. (C3)	c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti usuali svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)	c1.ci1a Cercano informazioni online e offline su prodotti, marche e fabbricanti operativamente rilevanti nonché su altri temi attuali del ramo. (C3)

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

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

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

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

2 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative C)

Area di apprendimento 1: Pitture	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2b; c1.ci3a; c1.ci3b	
	Base
Obiettivo di apprendimento 1.1: Ricercate informazioni in merito agli effetti sulla salute e alla sostenibilità delle pitture. (C2)	x
Obiettivo di apprendimento 1.2: Differenziate le pitture in base ai rispettivi ambiti di attività (interni ed esterni). (C2)	x
Obiettivo di apprendimento 1.3: Confrontate il marchio proprio di pittura della propria azienda di formazione con le pitture della concorrenza e definite da ciò i provvedimenti da adottare per incentivare le vendite. (C4)	x
Obiettivo di apprendimento 1.4: In un esempio pratico, definite l'accessorio adatto per la preparazione, l'esecuzione e il successivo trattamento di un progetto di cliente. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 1.5: Presentate le pitture in base ad una situazione pratica, in modo mirato, specifico della situazione e con le relative storie. (C4)	x

Area di apprendimento 2: Utensili	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci1b; c1.ci2b; c1.ci3a; c1.ci3b	
	Base
Obiettivo di apprendimento 2.1: In base all'esigenza del cliente, attribuite l'utensile ecologicamente ed economicamente adatto per avvitare, forare, segare e molare. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 2.2: In base ad un esempio pratico, durante la misurazione definite gli utensili adatti e presentate nella vendita articoli aggiuntivi adatti alla situazione. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 2.3: Attribuite a tre diversi progetti di clienti gli utensili, gli articoli aggiuntivi e i servizi adatti. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 2.4: In base a esempi pratici, sviluppate storie per i prodotti e i marchi selezionati. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 2.5: Confrontate il marchio proprio dell'azienda di formazione con quelli della concorrenza e definite da ciò i provvedimenti da adottare per incentivare le vendite. (C4)	x

Area di apprendimento 3: Lampadine	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci1a; c1.ci2a; c2.ci2a	
	Base
Obiettivo di apprendimento 3.1: Ricercate informazioni sui componenti ecologici ed economici delle lampadine e li valutate criticamente. (C4)	x
Obiettivo di apprendimento 3.2: Differenziate le lampadine in base alla forma, alla potenza e alla temperatura del colore. (C2)	x
Obiettivo di apprendimento 3.3: Vendete le lampadine in base ad una situazione di esempio, in modo mirato e secondo la situazione, per le installazioni presenti presso il cliente. (C3)	x

Area di apprendimento 4: Tecnica di fissaggio / Colle	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci3a; c2.ci2a; c3.ci2a	
	Base
Obiettivo di apprendimento 4.1: Differenziate i prodotti della tecnica di fissaggio in base agli ambiti di applicazione. (C2)	x
Obiettivo di apprendimento 4.2: Attribuite gli articoli adatti della tecnica di fissaggio per montare, in base ad un esempio di cliente. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 4.3: Attribuite gli articoli adatti per legare dei materiali, in base ad un esempio di cliente. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 4.4: Attribuite a due diversi progetti di cliente i prodotti adatti della tecnica di fissaggio, insieme agli articoli aggiuntivi e ai servizi. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 4.5: Ricercate informazioni sulla tolleranza ecologica delle colle. (C2)	x

Area di apprendimento 5: Macchine da giardinaggio / Attrezzi da giardinaggio / Irrigazione	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci2b; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci3a	
	Base
Obiettivo di apprendimento 5.1: Ricercate informazioni sulle macchine da giardinaggio. (C2)	x
Obiettivo di apprendimento 5.2: In base all'esigenza del cliente, attribuite le macchine, gli utensili e i servizi adatti per la cura ecologica ed economica dell'erba e del prato. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 5.3: In base all'esigenza del cliente, attribuite le macchine, gli utensili e i servizi adatti per tagliare e segare la legna. (C4)	x
Obiettivo di apprendimento 5.4: Selezionate gli accessori corretti per la coltivazione e la cura di un nuovo giardino. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 5.5: Differenziate i diversi modelli di apparecchi di pulizia. (C2)	x
Obiettivo di apprendimento 5.6: In base ad una situazione pratica, progettate un sistema di irrigazione per un balcone e per un piccolo giardino. (C4)	x
Obiettivo di apprendimento 5.7: In base ad esempi pratici, sviluppate storie per i prodotti e i marchi selezionati. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 5.8: Confrontate il marchio proprio dell'azienda di formazione con quelli della concorrenza e definite da ciò i provvedimenti da adottare per incentivare le vendite. (C4)	x

Area di apprendimento 6: Legno / Rivestimenti di pavimenti	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci2b; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci3a	
	Base
Obiettivo di apprendimento 6.1: Ricercate informazioni sull'origine e la durevolezza dei rivestimenti di pavimenti. (C2)	x
Obiettivo di apprendimento 6.2: Differenziate i diversi rivestimenti di pavimenti in base alle relative idoneità e cura. (C2)	x
Obiettivo di apprendimento 6.3: Selezionate i corretti materiali per la preparazione e la posa dei rivestimenti di pavimenti. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 6.4: Attribuite in riferimento all'esigenza del cliente i listelli in legno adatti. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 6.5: In base ad una situazione pratica, progettate per progetti di clienti la soluzione adatta per un rivestimento di pavimento indoor e outdoor. (C4)	x

Area di apprendimento 7: Accessori auto	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c2.ci3a	
	Base
Obiettivo di apprendimento 7.1: Attribuite in riferimento all'esigenza del cliente i prodotti adatti per la cura dell'auto. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 7.2: Con l'aiuto delle istruzioni per l'uso del costruttore del veicolo, definite i tergicristalli, gli oli per motore, le batterie per auto e le catene da neve adatti. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 7.3: Definite in un esempio pratico per accessori auto gli articoli previsti dalla legge. (C3)	x
Obiettivo di apprendimento 7.4: Dichiarate la rilevanza ecologica e le norme di smaltimento di diversi prodotti. (C2)	x

Area di apprendimento 8: Grigliare	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci3b	
	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 8.1: Ricercate informazioni sui diversi tipi di barbecue. (C2)	1
Obiettivo di apprendimento 8.2: Selezionate gli accessori corretti per l'uso e la cura dei diversi tipi di barbecue. (C3)	1
Obiettivo di apprendimento 8.3: Spiegate i servizi per il montaggio e la fornitura dei diversi tipi di barbecue. (C2)	1
Obiettivo di apprendimento 8.4: In base ad esempi pratici, sviluppate storie per i prodotti e i marchi selezionati. (C3)	1

Area di apprendimento 9: Bicicletta / E-bike	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4a	
	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 9.1: Attribuite la bicicletta adatta in base all'età, alla statura e al sesso di un bambino. (C3)	1
Obiettivo di apprendimento 9.2: Differenziate le diverse biciclette in base alla loro funzionalità mobile, alle loro caratteristiche e al loro prezzo. (C2)	1
Obiettivo di apprendimento 9.3: Differenziate le diverse e-bikes in base alla loro funzionalità mobile, alle loro caratteristiche e al loro prezzo. (C2)	1
Obiettivo di apprendimento 9.4: Selezionate gli accessori corretti per la cura di una bicicletta/e-bike. (C3)	1
Obiettivo di apprendimento 9.5: Presentate biciclette ed e-bikes in base a situazioni pratiche in modo mirato, specifico della situazione e con le relative storie. (C3)	1
Obiettivo di apprendimento 9.6: Confrontate il marchio proprio dell'azienda di formazione con quelli della concorrenza e definite da ciò i provvedimenti da adottare per incentivare le vendite. (C4)	1

Area di apprendimento 10: Sistemi di sicurezza / Smart Home	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci4a	
	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 10.1: Spiegate diversi sistemi di sicurezza in base ad esempi pratici. (C2)	1
Obiettivo di apprendimento 10.2: Descrivete le diverse offerte di Smart-Home. (C2)	1
Obiettivo di apprendimento 10.3: In base ad un esempio pratico, analizzate i punti deboli di una casa/di un appartamento, in riferimento alla sicurezza e guidano i provvedimenti adatti. (C4)	1

Area di apprendimento 11: Piantagione di balconi	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b	
	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 11.1: Dall'assortimento della vostra azienda di formazione, ordinate le piante da balcone in base alle caratteristiche rilevanti per la vendita. (C2)	2
Obiettivo di apprendimento 11.2: In base alle esigenze delle piante da balcone, attribuite i terricci corretti e spiegate i relativi vantaggi ecologici. (C3)	2
Obiettivo di apprendimento 11.3: Descrivete i provvedimenti necessari per la cura e spiegate l'uso corretto e conveniente di concimi e pesticidi. (C2)	2
Obiettivo di apprendimento 11.4: In base ad un esempio, disponete le piante adatte per decorare un balcone. (C4)	2

Area di apprendimento 12: Piantagione di giardini domestici	
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b	
	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 12.1: Dall'assortimento della vostra azienda di formazione, ordinate le piante da giardino in base alle caratteristiche rilevanti per la vendita. (C2)	2
Obiettivo di apprendimento 12.2: In base alle esigenze delle piante da giardino, attribuite i terricci corretti e spiegate i relativi vantaggi ecologici. (C3)	2
Obiettivo di apprendimento 12.3: Descrivete i provvedimenti necessari per la cura e spiegate l'uso corretto e conveniente di concimi e pesticidi. (C2)	2
Obiettivo di apprendimento 12.4: Descrivete le tipologie di piante estranee all'area, invasive e i relativi effetti sulla natura. (C2)	2
Obiettivo di apprendimento 12.5: In base ad un esempio, disponete le piante per decorare un giardino. (C4)	2

Area di apprendimento 13: Presentare i prodotti		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci2a; c2.ci3a		
	Base	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 13.1: In base ad una situazione pratica, create un'esperienza per clienti sul tema «Grigliare», presentando i prodotti in modo creativo. (C4)		1
Obiettivo di apprendimento 13.2: In base ad una situazione pratica, create un'attività di vendita sul tema «Come ornare con piante un balcone» e vi accertate di una presentazione per valorizzare i prodotti. (C5)		2
Obiettivo di apprendimento 13.3: In base ad una situazione pratica, create un'attività di vendita sul tema «Come ornare con piante da appartamento» e vi accertate di una presentazione che si basi sulle esigenze specifiche. (C5)		2

Area di apprendimento 14: Fornire servizi		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci2a; c2.ci3a		
	Base	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 14.1: In base ad un esempio, definite i servizi adatti per la vendita e la consulenza di utensili per il fai-da-te. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 14.2: In base ad un esempio, definite i servizi adatti per la vendita e la consulenza di macchine da giardinaggio per il fai-da-te. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 14.3: In base ad un esempio, definite i servizi adatti per la vendita e la consulenza di listelli di legno e rivestimenti di pavimento per il fai-da-te. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 14.4: In base ad un esempio, motivate i servizi adatti per il servizio e la riparazione di biciclette e e-bikes. (C3)		1

Area di apprendimento 15: Pianificare i progetti dei clienti		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci2a; c2.ci3a		
	Base	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 15.1: In base ad una situazione pratica, create per progetti di clienti la soluzione adatta per un sistema di irrigazione a breve termine e per un sistema di irrigazione a lungo termine. (C4)	x	
Obiettivo di apprendimento 15.2: In base ad una situazione pratica, create per progetti di clienti la soluzione adatta per Smart-Home. (C4)		1
Obiettivo di apprendimento 15.3: In base ad una situazione pratica, create per progetti di clienti la soluzione adatta per decorare con piante un giardino domestico. (C4)		2

Area di apprendimento 16: Tenere conto della salute e della sicurezza sul lavoro		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a; c2.ci1b		
	Base	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 16.1: In base ad una situazione pratica, mescolate delle pitture in base all'ordine del cliente e nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro e sulla tutela della salute. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 16.2: In base a situazioni pratiche, applicate le norme della sicurezza sul lavoro e sulla tutela della salute nell'uso di utensili. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 16.3: In base ad una situazione pratica, adottate le norme della sicurezza sul lavoro e sulla tutela della salute per un fissaggio. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 16.4: In base a situazioni pratiche, usate i diversi tipi di barbecue nel rispetto delle norme di sicurezza. (C3)		1
Obiettivo di apprendimento 16.5: In base a situazioni pratiche, definite gli accessori rilevanti per la sicurezza di biciclette e e-bikes con potenze diverse. (C3)		1

Area di apprendimento 17: Ricercare tendenze e innovazioni		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci1a		
	Base	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 17.1: Ricercate novità e tendenze negli utensili elettrici. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.2: Ricercate novità e tendenze nelle colle. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.3: Ricercate novità e tendenze nel settore dei barbecues. (C3)		1
Obiettivo di apprendimento 17.4: Ricercate tendenze e sviluppi nel settore e-bikes. (C3)		1
Obiettivo di apprendimento 17.5: Ricercate novità e sviluppi nel settore Smart Home. (C3)		1
Obiettivo di apprendimento 17.6: Ricercate novità e tendenze nel settore delle piante per balcone (C3)		2
Obiettivo di apprendimento 17.7: Ricercate novità e sviluppi nel settore delle piante per giardino domestico. (C3)		2

Area di apprendimento 18: Interpretare la sostenibilità dei prodotti		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci2b		
	Base	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 18.1: Definite gli aspetti ecologici, come componenti, stoccaggio e smaltimento dei prodotti fai-da-te, in riferimento alle esigenze dei clienti. (C3)	x	1 2
Obiettivo di apprendimento 18.2: In base all'etichetta, traete la sostenibilità dei diversi prodotti fai-da-te. (C4)	x	1 2
Obiettivo di apprendimento 18.3: Analizzate l'origine e la produzione dei prodotti fai-da-te per i loro aspetti ecologici. (C4)	x	1 2
Obiettivo di apprendimento 18.4: Spiegate i contrassegni sui prodotti chimici. (C2)	x	1 2

Area di apprendimento 19: Analizzare i mercati		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1c; c3.ci2a; c3.ci3a		
	Base	Appr. ¹
Obiettivo di apprendimento 19.1. Descrivete la posizione sul mercato dei più importanti produttori e concorrenti del settore fai-da-te. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 19.2: Vi informate su corsi di formazione, fiere o sui canali digitali in merito allo sviluppo del settore utensili e ne derivate provvedimenti per la consulenza di vendita. (C4)	x	
Obiettivo di apprendimento 19.3: Descrivete la posizione sul mercato dei diversi produttori di macchine da giardinaggio e di sistemi di irrigazioni e ne traete delle misure di ottimizzazione. (C4)	x	2
Obiettivo di apprendimento 19.4: Analizzate le diverse tipologie pubblicitarie dei marchi di biciclette e e-bikes e ne traete conclusioni per la vostra consulenza di vendita individuale. (C4)		1

¹ **Legenda dei moduli di approfondimento**

- 1 Tempo libero e abitazione
- 2 Giardino e piante

3 Allestimento e approvazione

Il presente catalogo di obiettivi di apprendimento è stato allestito dai sottoscritti rami di formazione e d'esame e approvato da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) in base all'art. 25 cpv. 4 lett. b e all'art. 26 cpv. 1 dell'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per assistenti del commercio al dettaglio CFP sentito il parere della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio. Esso fa riferimento al piano di formazione del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per assistenti del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP).

Ramo di formazione e d'esame «DO IT YOURSELF»

Zurigo, 14 giugno 2021

Rappresentanza del gruppo direttivo Rappresentanza della direzione

sig. Annika Keller-Markoff sig. Martin Jolidon

Annika Keller-Markoff Martin Jolidon

Berna, 12 giugno 2020

Formazione nel commercio al dettaglio Svizzera (FCS)

Il presidente Il responsabile operativo

sig. René Graf sig. Sven Sievi

René Graf Sven Sievi