



**AGVS | UPSA**

Auto Gewerbe Verband Schweiz  
Union professionnelle suisse de l'automobile  
Unione professionale svizzera dell'automobile

**Ramo di formazione e d'esame After-Sales Automobile**

---

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

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

del 12 giugno 2020

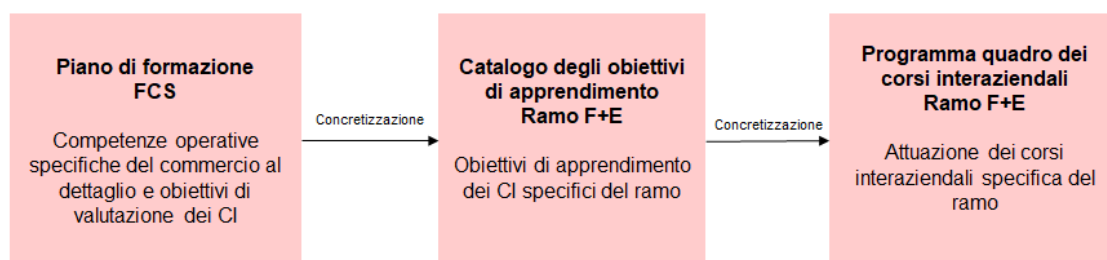
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 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 impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC). Esso traduce gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali in obiettivi di apprendimento specifici del ramo. Questi ultimi sono strutturati tematicamente in aree di apprendimento e rappresentano la base sia per il programma quadro specifico del ramo dei corsi interaziendali sia per il filo conduttore delle singole unità didattiche.

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



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

Esempio «Piano di formazione»:

<b>Competenza operativa c1</b> <b>Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo</b> Gli impiegati del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Dalle informazioni acquisite deducono argomenti di vendita e consigliano i clienti in modo completo.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.az1 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 correnti 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):

<b>Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo</b> Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
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.

<b>Area di apprendimento 1: Conoscenze del ramo e dell'azienda</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a
Obiettivo di apprendimento 1.1: Descrivono l'importanza dei regolamenti e delle informazioni ai collaboratori nel settore After-Sales Automobile. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.2: Rappresentano con l'aiuto di un organigramma la struttura del loro settore After-Sales e illustrano in maniera ragionevole il loro ruolo di persona in formazione. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.3: Abbozzano una panoramica completa dell'assortimento di prodotti e servizi del loro settore After-Sales. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.4: Sulla scorta di un esempio pratico, ricercano informazioni sul settore After-Sales Automobile e sulle case costruttrici, utilizzando in modo mirato i principali canali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.5: Descrivono in modo plausibile la struttura generale del magazzino e dell'assortimento. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.6: Enumerano le tappe fondamentali della storia dell'automobile. (C1)
Obiettivo di apprendimento 1.7: Rappresentano graficamente la moltitudine dei settori della vendita al dettaglio e presentano i principali compiti delle organizzazioni del mondo del lavoro (oml). (C2)

<b>Area di apprendimento 2: Conoscenze dell'assortimento, dei prodotti e dei servizi</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci3b; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 2.1: Sulla scorta di un pezzo di ricambio, distinguono correttamente l'obbligo di garanzia legale, i vari tipi di garanzia e i trattamenti di favore. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.2: Sulla scorta di un esempio pratico, ricercano le direttive legali sull'assetto ribassato così come sul passaggio a pneumatici di altre dimensioni e le spiegano correttamente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.3: Spiegano i vantaggi della scheda dei dati di sicurezza di un prodotto pericoloso. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.4: Sulla scorta di un esempio pratico, spiegano in maniera ragionevole i pericoli dei prodotti nocivi per l'uomo e l'ambiente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.5: Descrivono e spiegano i compiti principali dei vari materiali d'esercizio e illustrano i parametri relativi al campo d'impiego e alla qualità. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.6: Sulla scorta di esempi, spiegano lo scopo dei diversi prodotti per la cura dei veicoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.7: Sulla scorta di esempi, illustrano in modo chiaro i punti deboli e i punti di forza dei loro concorrenti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.8: Sulla scorta di una story, descrivono in modo convincente i vantaggi dei loro pezzi di ricambio e prodotti. (C2)

### **Area di apprendimento 3: Ecologia, sostenibilità e riciclo**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 3.1: Sulla scorta di esempi, spiegano le principali disposizioni legali e misure di protezione concernenti la manipolazione di prodotti e sostanze pericolose per l'ambiente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.2: Applicano in modo corretto le principali disposizioni di legge concernenti lo smaltimento di materiali e materiali di scarto. (C3)

Obiettivo di apprendimento 3.3: Sulla scorta di un prodotto disponibile, spiegano in modo logico e comprensibile il ciclo del riciclo. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.4: Sulla scorta di un esempio, illustrano in maniera ragionevole gli aspetti positivi generali del riciclo. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.5: Sulla scorta di un esempio, spiegano in modo comprensibile il piano di finanziamento del riciclo di un prodotto. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.6: Spiegano in modo logico e comprensibile l'impatto dei diversi sistemi di propulsione sull'ambiente e sul clima. (C2)

### **Area di apprendimento 4: Tecnologia e tecnica**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 4.1: Descrivono in modo basilare i compiti e le funzioni dei sistemi e dei componenti degli attuali gruppi motore. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.2: Illustrano l'andamento dinamico dalla fonte di trazione alla ruota e spiegano in modo basilare i compiti dei componenti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.3: Descrivono in modo comprensibile i compiti delle sospensioni, degli ammortizzatori e dello sterzo. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.4: Enumerano i componenti dell'impianto frenante e spiegano in modo efficace la loro funzione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.5: Spiegano le dimensioni e le marcature degli pneumatici così come dei cerchi e descrivono in modo dettagliato la loro struttura. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.6: Sulla scorta di immagini, riconoscono correttamente i gruppi elettrici nel veicolo. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.7: Interpretano in modo comprensibile i parametri che ruotano intorno alla batteria di avviamento e ad altri tipi di accumulatori. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.8: Spiegano in modo chiaro i vantaggi e gli svantaggi dei vari sistemi di illuminazione usati attualmente nei veicoli. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.9: Sulla scorta dei componenti e dei pezzi di ricambio, distinguono correttamente tra sistemi di sicurezza attiva e passiva. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.10: Enumerano gli attuali sistemi di comfort, di sicurezza e di assistenza alla guida e spiegano in modo comprensibile i loro vantaggi per il cliente. (C2)

**Area di apprendimento 5: Sicurezza sul lavoro e tutela della salute**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 5.1: In situazioni di esercitazione, attuano correttamente le prescrizioni concernenti la sicurezza del lavoro e la tutela della salute nel settore After-Sales Automobile. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Sulla scorta di esempi pratici, descrivono in modo comprensibile le misure antincendio efficaci. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.3: Valutano gli esempi pratici del settore After-Sales Automobile in riferimento alla legge sul lavoro e all'ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.4: Sulla scorta di un esempio, spiegano correttamente l'uso e la funzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI). (C2)

**Area di apprendimento 6: Consulenza e vendita**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c1.ci3a; c2.ci1b; c2.ci2a; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 6.1: Sulla scorta di esempi, illustrano i servizi della propria azienda e descrivono in modo comprensibile i loro vantaggi per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.2: Sulla scorta di un esempio del settore After-Sales Automobile, compilano in modo competente un'offerta per un pezzo di ricambio o un prodotto. (C4)

Obiettivo di apprendimento 6.3: Organizzano un allettante evento destinato ai clienti e relativo alla vendita di un pezzo di ricambio. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.4: Sulla scorta di un esempio, creano un piano idoneo per un'allettante presentazione stagionale di merci e prodotti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.5: In un colloquio con il cliente (gioco di ruolo), impiegano in modo efficace gli strumenti di vendita. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.6: Descrivono le varie forme di pagamento e spiegano correttamente i loro vantaggi e svantaggi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.7: Nel corso di una simulazione svolgono l'intero processo di vendita di servizi di assistenza tipico del settore dell'automobile. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.8: Sulla scorta di esempi, illustrano in modo efficace le possibilità di trasformazione di un veicolo, di tuning o di integrazione degli accessori. (C2)

**Area di apprendimento 7: Approvvigionamento delle merci**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 7.1: Sulla scorta di esempi, motivano in modo dettagliato le prescrizioni sull'immagazzinamento di prodotti ipersensibili (ad es. quelli con data di scadenza). (C2)

Obiettivo di apprendimento 7.2: Descrivono in modo chiaro il processo di approvvigionamento, dall'ordine alla consegna. (C2)

Obiettivo di apprendimento 7.3: Sulla scorta di un esempio, spiegano soluzioni ragionevoli da adottare in caso di situazioni inaspettate durante il processo di ordinazione e consegna. (C3)

<b>Area di apprendimento 8: Sviluppo del ramo e tendenze</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a
Obiettivo di apprendimento 8.1: Sulla scorta di esempi, illustrano come si tengono aggiornati sugli sviluppi sociali del settore After-Sales Automobile e quali ragionevoli fonti di informazioni utilizzano. (C2)
Obiettivo di apprendimento 8.2: Sulla scorta delle tendenze osservate, riconoscono i cambiamenti in atto nel ramo e ne traggono misure ragionevoli per creare nuove offerte. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.3: Analizzano i megatrend che potrebbero avere un impatto concreto sul settore After-Sales Automobile. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.4: Illustrano i diversi percorsi di carriera nel settore delle vendite e si informano sulle attuali proposte di formazione continua della loro associazione di categoria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 8.5: Ricercano le tendenze sui temi sostenibilità ed energia e spiegano in modo comprensibile le attuali norme e le etichette del loro ramo. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.6: Riconoscono le tendenze nel comportamento della società e le loro sostanziali ripercussioni sul settore After-Sales Automobile. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.7: Sulla scorta degli indicatori e delle statistiche, riconoscono le opportunità offerte dal mercato e sviluppano idee o piani allettanti per garantire un posizionamento efficace della loro azienda (ad es. social media). (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.8: Sulla scorta di esempi, illustrano come applicano in modo mirato le conoscenze acquisite durante le visite alle fiere e dalle informazioni delle case costruttrici nel proprio lavoro quotidiano nel settore After-Sales Automobile. (C3)

<b>Area di apprendimento 9: Colloqui con i clienti e di vendita</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a
Obiettivo di apprendimento 9.1: Sulla scorta di un prodotto, nel quadro di un colloquio di vendita ne illustrano in modo comprensibile i vantaggi, le varianti e le opzioni. (C2)
Obiettivo di apprendimento 9.2: Sulla scorta di un esempio pratico, in presenza di obiezioni e situazioni conflittuali argomentano in modo convincente e presentano soluzioni plausibili. (C3)
Obiettivo di apprendimento 9.3: Utilizzano in modo corretto i documenti specifici del veicolo o del prodotto in relazione a una richiesta di modifica dell'allestimento nel corso di un colloquio di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 9.4: Sulla scorta di un esempio pratico, spiegano in modo competente le differenze tra accessori simili. (C2)
Obiettivo di apprendimento 9.5: Sulla scorta di un esempio elaborano un'impegnativa richiesta di un cliente, ricercano le necessarie informazioni e applicano proficuamente le conoscenze acquisite nel colloquio di vendita. (C4)
Obiettivo di apprendimento 9.6: Grazie alle loro dettagliate conoscenze dei prodotti e dei servizi, nei colloqui di vendita impegnativi argomentano in modo sicuro e presentano in maniera convincente le loro soluzioni. (C3)
Obiettivo di apprendimento 9.7: Grazie alle loro abili argomentazioni durante il colloquio di vendita, in un gioco di ruolo stabiliscono un contatto con il servizio clienti e procurano vendite supplementari sotto forma di servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 9.8: Sulla scorta di un esempio pratico, illustrano in modo dettagliato il processo di restituzione o di garanzia. (C3)

<b>Area di apprendimento 10: Organizzazione di esperienze</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a
Obiettivo di apprendimento 10.1: Sulla scorta di esempi pratici, illustrano i principali fattori di successo nel settore After-Sales Automobile per garantire un'esperienza cliente positiva. (C2)
Obiettivo di apprendimento 10.2: Nel quadro di una simulazione utilizzano i prodotti e i servizi del settore After-Sales Automobile che possono essere vissuti dai clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.3: Creano un piano efficace per la presentazione di prodotti e servizi sui social media o sulle piattaforme online. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.4: Creano un piano per un'allettante presentazione stagionale dei loro prodotti e servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.5: In un colloquio di vendita (gioco di ruolo) adottano misure adeguate per generare vendite supplementari. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.6: Durante una simulazione, presentano in modo allettante diversi prodotti e accessori e convincono grazie alle loro conoscenze sui prodotti e alla loro competenza. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.7: Sulla scorta di esempi pratici, analizzano le misure di promozione delle vendite dei pezzi di ricambio e ne valutano i vantaggi concreti. (C4)



**Area di apprendimento 11: Organizzazione di eventi e attività di promozione delle vendite**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Obiettivo di apprendimento 11.1: Sulla scorta di esempi pratici, illustrano quali sono i principali fattori per l'organizzazione di eventi di promozione delle vendite specifici del settore. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Sulla scorta di un esempio, elaborano un piano convincente per un'esposizione specifica aziendale nel settore After-Sales Automobile (dall'idea fino alla realizzazione), tenendo conto delle prescrizioni e delle direttive aziendali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 11.3: Illustrano le possibilità per monitorare la promozione delle vendite nel settore After-Sales Automobile e, se necessario, adottano misure mirate per ottimizzare i risultati. (C4)

Obiettivo di apprendimento 11.4: Sulla scorta di un piano di esposizione del settore After-Sales Automobile, coordinano le attività del proprio team e definiscono in maniera ragionevole i vari compiti. (C4)

---

#### **4 Allestimento e approvazione**

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

Ramo di formazione e d'esame «After-Sales Automobile»

Berna, 15 giugno 2021

Presidente centrale

Direzione

sig. Urs Wernli

sig. Olivier Maeder

Urs Wernli

Olivier Maeder

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