



AGVS | UPSA

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

Ramo di formazione e d'esame 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

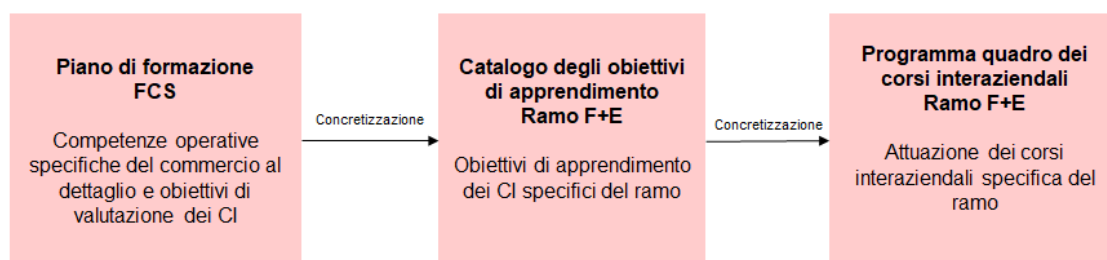
del 12 giugno 2020

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»:

Competenza operativa c1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo 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):

Area di apprendimento 1 Panoramica del ramo 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.

Area di apprendimento 1: Conoscenze del ramo e dell'azienda
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 Sales Automobile. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.2: Rappresentano con l'aiuto di un organigramma la struttura del loro punto vendita e illustrano in maniera ragionevole il loro ruolo di persona in formazione. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.3: Presentano una panoramica completa dell'assortimento di prodotti e servizi del settore Sales Automobile. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.4: Sulla scorta di un esempio pratico, ricercano informazioni sul settore Sales Automobile e sulle case costruttrici, utilizzando in modo mirato i principali canali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.5: Enumerano le tappe fondamentali della storia dell'automobile. (C1)
Obiettivo di apprendimento 1.6: Rappresentano graficamente la moltitudine dei settori della vendita al dettaglio e presentano i principali compiti delle organizzazioni del mondo del lavoro (oml). (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.7: Descrivono l'importanza del settore Sales Automobile e illustrano in modo chiaro l'importanza della mobilità in generale per i processi politico-economici. (C2)

Area di apprendimento 2: Conoscenze dei prodotti e dei servizi
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione:
Obiettivo di apprendimento 2.1: Sull'esempio della vendita di un veicolo, descrivono 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 sul passaggio a pneumatici di altre dimensioni e le spiegano correttamente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.3: Sulla base di esempi, elaborano correttamente le richieste qualificate poste dalle persone interessate e dai clienti su diversi canali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.4: Sulla scorta di un esempio, illustrano in modo comprensibile i vantaggi e gli svantaggi dei vari sistemi di propulsione e di trasmissione della forza. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.5: Attraverso un esempio relativo ai sistemi di propulsione, illustrano in modo opportuno i necessari investimenti supplementari e ne spiegano i vantaggi (ad es. stazione di ricarica domestica). (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.6: Sulla scorta di esempi pratici, illustrano in modo logico e comprensibile le principali norme di legge concernenti i finanziamenti per la compravendita di veicoli (LCC, LEF, CO). (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.7: Mediante un esempio pratico spiegano correttamente il processo di immatricolazione di un veicolo tenendo conto delle norme di legge. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.8: Sulla scorta di esempi, spiegano i fattori fondamentali della gestione del magazzino veicoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.9: Spiegano in modo logico e comprensibile, nonché con parole proprie il processo di gestione delle occasioni. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.10: Attraverso esempi concreti, calcolano correttamente il prezzo di vendita dei veicoli usati. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.11: Sulla scorta di esempi, illustrano i relativi pacchetti di servizi (ad es. estensione della garanzia). (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.12: Sulla scorta di esempi, illustrano in modo chiaro i punti deboli e i punti di forza dei loro concorrenti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.13: Sulla base di una story, descrivono in modo convincente i vantaggi del loro marchio e dei loro 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 veicoli e materiali d'esercizio pericolosi per l'ambiente del settore Sales Automobile. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.2: Spiegano correttamente le principali prescrizioni in materia di smaltimento di componenti dell'auto pericolosi o usati. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.3: Sulla scorta di un veicolo, 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. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.6: Spiegano in modo logico e comprensibile l'impatto dei diversi sistemi di propulsione dei veicoli 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 comprensibile i compiti e le funzioni dei sistemi e dei componenti degli attuali veicoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.2: Illustrano in modo schematico e comprensibile l'andamento dinamico sui veicoli, dalla fonte di trazione alla ruota. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.3: Spiegano correttamente le dimensioni, le marcature e le norme di legge di pneumatici e cerchioni dei veicoli, in relazione al passaggio a pneumatici di altre dimensioni. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.4: Spiegano in modo comprensibile i parametri degli accumulatori usati nei veicoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.5: Spiegano in modo chiaro i vantaggi e gli svantaggi dei vari sistemi di illuminazione usati attualmente nei veicoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.6: Sulla scorta di esempi sul veicolo, spiegano correttamente i vantaggi dei

sistemi di sicurezza attiva e passiva. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.7: Spiegano in modo comprensibile i vantaggi per i clienti degli attuali sistemi di comfort, di sicurezza e di assistenza alla guida. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.8: Spiegano in modo comprensibile il nesso tra emissioni di CO ₂ e valori target in vigore. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.9: Spiegano in modo comprensibile gli attuali procedimenti di analisi dei consumi e delle emissioni. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.10: Interpretano correttamente gli indicatori specifici dei vari sistemi di propulsione. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.11: Spiegano in modo competente le possibilità di alimentazione di energia verso i veicoli. (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: Nel quadro di una simulazione, attuano correttamente le prescrizioni concernenti la sicurezza del lavoro e la tutela della salute nel settore Sales Automobile. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Valutano gli esempi pratici del settore Sales Automobile in riferimento alla legge sul lavoro e all'ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori. (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 del settore Sales Automobile, illustrano i servizi della loro 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 Sales Automobile, compilano in modo competente un'offerta per un veicolo o un servizio. (C4)

Obiettivo di apprendimento 6.3: Organizzano un allettante evento destinato ai clienti e relativo alla vendita di un veicolo o un servizio di mobilità. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.4: In un colloquio con il cliente (gioco di ruolo), impiegano in modo efficace gli strumenti di vendita del settore Sales Automobile. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.5: Spiegano in modo competente i diversi vantaggi e svantaggi delle opzioni di finanziamento di veicoli e servizi di mobilità e, sulla scorta di esempi pratici, creano le relative offerte. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.6: Sulla scorta di esempi, allestiscono in modo competente le offerte di acquisto e permuta di veicoli sulla base di un processo tipico del settore. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.7: Descrivono le varie forme di pagamento del settore Sales Automobile e spiegano correttamente i loro vantaggi e svantaggi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.8: Sulla scorta di esempi, illustrano in modo incisivo le possibilità di trasformazione, di tuning o di dotazioni speciali di un veicolo. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.9: Nel quadro di un gioco di ruolo, spiegano in modo comprensibile il sistema e i nessi del leasing di un veicolo. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.10: Illustrano correttamente le conseguenze dei differenti tassi di leasing. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.11: Calcolano correttamente le offerte di leasing in base alle direttive. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.12: Sulla scorta di esempi pratici, convincono in modo credibile nel loro ruolo di ambasciatrici e ambasciatori del loro ramo e della loro azienda. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.13: Sulla scorta di un esempio, attuano correttamente il processo di vendita di un'auto, dalla fase di contatto fino alla fase di follow-up. (C3)

Area di apprendimento 7: Ordinazione dei veicoli
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a
Obiettivo di apprendimento 7.1: Descrivono in modo chiaro il processo di acquisto dei veicoli, dall'ordine alla consegna. (C2)
Obiettivo di apprendimento 7.2: Spiegano le possibili soluzioni da adottare in caso di situazioni inaspettate durante il processo di ordinazione e consegna di un veicolo. (C2)

Area di apprendimento 8: Sviluppo del ramo e tendenze
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; 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 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 settore Sales Automobile e ne traggono misure ragionevoli per creare nuove offerte. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.3: Analizzano i megatrend che potrebbero avere ripercussioni concrete sul settore Sales Automobile. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.4: Illustrano in modo comprensibile 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 ed etichette del settore Sales. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.6: Riconoscono le tendenze della società nei confronti della mobilità e le loro principali conseguenze per il settore dell'automobile. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.7: Sulla scorta di esempi, illustrano in modo competente le varie offerte di mobilità nel settore dell'automobile e ne motivano vantaggi e svantaggi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.8: 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 propria azienda (ad es. social media). (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.9: Sulla scorta di esempi, illustrano come applicare in modo mirato le conoscenze acquisite durante le visite alle fiere e le informazioni delle case costruttrici nel loro lavoro quotidiana.

no nel settore Sales Automobile. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.10: Sulla scorta di esempi, ricercano i prodotti e i servizi attualmente offerti dalla concorrenza e li confrontano correttamente con le proprie offerte. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.11: Sulla scorta di un esempio pratico, descrivono in modo basilare le condizioni particolari concernenti la discrezione e la riservatezza in relazione ai dati dei clienti e dei veicoli (protezione dei dati). (C2)

3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)

Area di apprendimento 9: Colloqui con i clienti e di vendita
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a
Obiettivo di apprendimento 9.1: Partendo da un veicolo o un servizio, nel quadro di un colloquio di vendita ne illustrano in modo comprensibile i vantaggi, le varianti e le opzioni. (C3)
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 rilevanti del veicolo 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 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 9.5: Grazie alle loro dettagliate conoscenze dei prodotti e dei servizi nel settore Sales Automobile, nei colloqui di vendita impegnativi argomentano in modo sicuro e presentano in modo convincente le proprie soluzioni. (C3)
Obiettivo di apprendimento 9.6: Sulla scorta di un esempio pratico, illustrano correttamente le possibilità di ritiro di un veicolo. (C2)

Area di apprendimento 10: Organizzazione di esperienze
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 Sales Automobile per garantire un'esperienza cliente positiva. (C2)
Obiettivo di apprendimento 10.2: Nel quadro di una simulazione, utilizzano in modo allettante le modalità di presentazione del veicolo e dei servizi del settore Sales Automobile che possono essere vissute dai clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.3: Creano un piano efficace per la presentazione di veicoli e servizi sui social media o sulle piattaforme online. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.4: Descrivono i principali canali social media e piattaforme online per il settore dell'automobile e ne illustrano i vantaggi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.5: Nel corso di un colloquio di vendita di un veicolo (gioco di ruolo) adottano misure adeguate per generare vendite supplementari. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.6: Durante una simulazione, presentano in modo allettante diverse dotazioni speciali 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 veicoli 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 Sales Automobile. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Sulla scorta di un esempio, elaborano un piano convincente per un'esposizione specifica aziendale o un evento nel settore Sales Automobile (dall'idea fino alla realizzazione), tenendo conto delle prescrizioni e delle direttive aziendali. (C4)

Obiettivo di apprendimento 11.3: Illustrano le possibilità per monitorare i risultati di un'attività di promozione delle vendite nel settore Sales Automobile e, se necessario, adottano misure mirate per ottimizzarli. (C4)

Obiettivo di apprendimento 11.4: Sulla scorta di un piano di esposizione del settore 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 «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