

**Ramo di formazione e d'esame Consumer Electronics**

---

**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

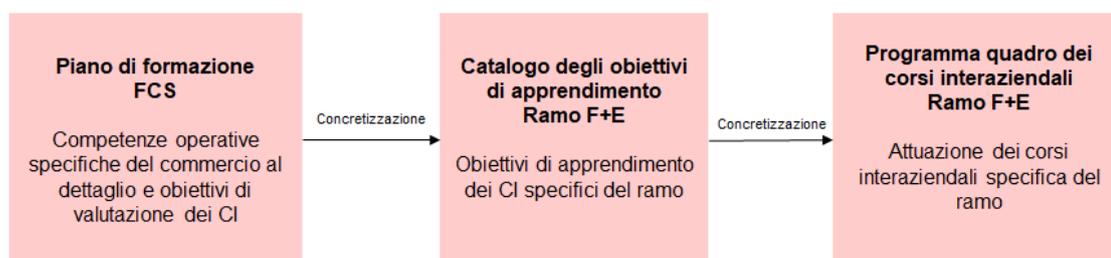
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 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.

---

**2                    Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative C)****Area di apprendimento 1: basi del ramo**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI1a; c1.CI1b; c1.CI1c; c1.CI3b

Obiettivo formativo 1.1: spiegare, sulla scorta di un esempio pratico, la suddivisione dell'assortimento in gruppi di prodotti. (K2)

Obiettivo formativo 1.2: rappresentare graficamente, nella simulazione di una situazione pratica, i principali gruppi di prodotto in riferimento alla frequenza della domanda dei clienti. (K2)

Obiettivo formativo 1.3: descrivere i principali attori nel ramo CE. (K2)

Obiettivo formativo 1.4: sviluppare in modo comprensibile, sulla scorta di esempi, servizi per prodotti del ramo CE. (K3)

Obiettivo formativo 1.5: utilizzare canali pertinenti per la ricerca di prodotti attuali del ramo. (K3)

Obiettivo formativo 1.6: ricercare in modo mirato la storia che sta dietro a un marchio premium, mostrare entusiasmo e riassumere il tutto in un racconto. (K3)

**Area di apprendimento 2: fonti di energia elettrica**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c2.CI1a

Obiettivo formativo 2.1: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo della corrente continua e alternata. (K2)

Obiettivo formativo 2.2: spiegare nel dettaglio i pericoli potenziali derivanti dalla corrente elettrica e gli strumenti di protezione adeguati. (K2)

Obiettivo formativo 2.3: distinguere, sulla scorta delle loro caratteristiche, gli ambiti di utilizzo di batterie e accumulatori. (K3)

**Area di apprendimento 3: dispositivi di input**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI4a

Obiettivo formativo 3.1: comparare, sulla scorta delle caratteristiche tecniche, l'ambito di utilizzo di determinati microfoni. (K2)

Obiettivo formativo 3.2: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di diversi obiettivi. (K2)

Obiettivo formativo 3.3: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di importati elementi di comando delle macchine fotografiche. (K2)

Obiettivo formativo 3.4: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di determinate macchine fotografiche. (K2)

Obiettivo formativo 3.5: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per le macchine fotografiche. (K3)

Obiettivo formativo 3.6: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di diversi mouse, tastiere e touchscreen. (K2)

Obiettivo formativo 3.7: determinare le caratteristiche ergonomiche di mouse, tastiere e touchscreen e spiegare in modo comprensibile le differenze. (K3)

Obiettivo formativo 3.8: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per mouse, tastiere e touchscreen. (K3)

**Area di apprendimento 4: dispositivi di elaborazione**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI4a

Obiettivo formativo 4.1: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di importati elementi di comando dei ricevitori AV. (K2)

Obiettivo formativo 4.2: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per i ricevitori AV. (K3)

Obiettivo formativo 4.3: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per i prodotti smart home. (K3)

Obiettivo formativo 4.4: utilizzare in simulazioni pratiche diverse applicazioni per il comando di dispositivi CE. (K3)

Obiettivo formativo 4.5: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, importanti caratteristiche di suono e immagine di determinati formati di salvataggio. (K2)

**Area di apprendimento 5: dispositivi di output**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI3a; c1.CI4a

Obiettivo formativo 5.1: illustrare le caratteristiche ergonomiche delle cuffie e spiegare in modo comprensibile le differenze. (K3)

Obiettivo formativo 5.2: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di determinate cuffie. (K2)

Obiettivo formativo 5.3: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per le cuffie. (K3)

Obiettivo formativo 5.4: usare, sulla scorta di esempi pratici, le possibilità di applicazione delle tecnologie di display. (K3)

Obiettivo formativo 5.5: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, importanti elementi di comando di determinati display. (K2)

Obiettivo formativo 5.6: usare, in simulazioni pratiche, diversi regolatori per impostare correttamente l'immagine dei display. (K3)

Obiettivo formativo 5.7: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di determinati altoparlanti. (K2)

Obiettivo formativo 5.8: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per gli altoparlanti. (K3)

Obiettivo formativo 5.9: spiegare, sulla scorta di esempi, gli aspetti relativi alla salute quando si ascolta musica. (K2)

**Area di apprendimento 6: smart home**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c2.CI1a; c2.CI2a

Obiettivo formativo 6.1: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per lo smart home. (K3)

Obiettivo formativo 6.2: spiegare al cliente, sulla scorta di esempi pratici, come gli utenti possono proteggersi dai pericoli delle reti multimediali. (K2)

Obiettivo formativo 6.3: attuare, sulla scorta di esempi pratici, misure con cui gli utenti possono proteggersi dai pericoli delle reti multimediali. (K2)

Obiettivo formativo 6.4: utilizzare, sulla scorta di esempi pratici, le impostazioni per personalizzare un sistema informatico per un utente. (K2)

**Area di apprendimento 7: dispositivi di input**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI1a

Obiettivo formativo 7.1: sviluppare idee creative per video dimostrativi sulla scorta di simulazioni pratiche. (K4)

Obiettivo formativo 7.2: mettere in pratica l'idea creativa di un video dimostrativo sulla scorta di simulazioni pratiche. (K4)

<b>Area di apprendimento 8: smart home</b>
Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI2b; c2.CI1b; c2.CI3a
Obiettivo formativo 8.1: riconoscere, sulla scorta di esempi pratici, quali errori sono stati commessi nella messa in servizio di prodotti smart home. (K4)
Obiettivo formativo 8.2: eseguire, a regola d'arte, sulla scorta della simulazione di una situazione pratica, il collegamento ottimale tra prodotti smart home. (K3)
Obiettivo formativo 8.3: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, il funzionamento dei prodotti smart home. (K3)
Obiettivo formativo 8.4: sviluppare presentazioni creative di prodotti smart home sulla scorta di simulazioni pratiche. (K4)
Obiettivo formativo 8.5: offrire in modo orientato al cliente prodotti smart home sulla scorta di simulazioni pratiche. (K3)
Obiettivo formativo 8.6: eseguire, a regola d'arte, sulla scorta della simulazione di una situazione pratica, il collegamento ottimale tra prodotti multi-room. (K3)
Obiettivo formativo 8.7: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, il funzionamento dei prodotti multi-room. (K3)
Obiettivo formativo 8.8: sviluppare presentazioni creative per i prodotti multi-room, sulla scorta di simulazioni pratiche. (K4)
Obiettivo formativo 8.9: realizzare, a regola d'arte, sulla scorta della simulazione di una situazione pratica, una rete smart home. (K3)
Obiettivo formativo 8.10: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, il funzionamento delle reti smart home. (K3)
Obiettivo formativo 8.11: offrire in modo orientato al cliente servizi per i prodotti multi-room, sulla scorta di simulazioni pratiche. (K3)
Obiettivo formativo 8.12: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per il multi-room . (K3)
Obiettivo formativo 8.13: offrire in modo orientato al cliente accessori per prodotti smart home, sulla scorta di simulazioni pratiche. (K3)
Obiettivo formativo 8.14: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per lo smart home . (K3)

<b>Area di apprendimento 9: sviluppo nel ramo CE</b>
Obiettivi di valutazione piano di formazione: c3.CI1a; c3.CI2a
Obiettivo formativo 9.1: mostrare, sulla scorta di esempi, gli sviluppi tecnici dei prodotti nel ramo CE. (K2)
Obiettivo formativo 9.2: spiegare, sulla scorta di esempi, l'influenza delle nuove strategie di marketing sul ramo CE. (K2)
Obiettivo formativo 9.3: analizzare e spiegare, sulla scorta di esempi, l'influenza di diversi fattori sullo sviluppo del ramo CE. (K3)
Obiettivo formativo 9.4: analizzare le novità e le tendenze attuali nel ramo CE. (K4)
Obiettivo formativo 9.5: illustrare in modo plausibile, sulla scorta di determinati prodotti o servizi, le previsioni di sviluppo e le tendenze. (K3)

<b>Area di apprendimento 10: ecologia e sostenibilità</b>
Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI2a; c1.CI4b; c3.CI2b; c3.CI3a
Obiettivo formativo 10.1: valutare in modo critico la sostenibilità dei dispositivi CE, sulla scorta dei dati prestazionali di una etichetta energetica. (K4)
Obiettivo formativo 10.2: descrivere correttamente, sulla scorta di esempi, i dati di una etichetta energetica e il loro significato. (K2)
Obiettivo formativo 10.3: distinguere in modo critico il vantaggio di batterie e accumulatori in riferimento alla sostenibilità. (K4)
Obiettivo formativo 10.4: valutare in modo critico su tutti i canali lo sviluppo della sostenibilità dei prodotti del ramo CE. (K2)
Obiettivo formativo 10.5: spiegare, sulla scorta di esempi pratici, la corretta pratica di smaltimento nel ramo CE. (K2)
Obiettivo formativo 10.6: spiegare, sulla scorta di esempi, le norme riguardanti il ramo a cui i fabbricanti di prodotti del ramo CE devono attenersi. (K2)
Obiettivo formativo 10.7: spiegare in modo comprensibile le conseguenze per la natura e l'ambiente dovute a sostanze sempre più inquinanti e rare presenti nei prodotti dei dispositivi CE. (K2)
Obiettivo formativo 10.8: spiegare in modo comprensibile, come potrebbe essere migliorata l'impronta ecologica del ramo CE. (K2)
Obiettivo formativo 10.9: spiegare in modo comprensibile, come potrebbe essere migliorata la sostenibilità nel ramo CE. (K2)
Obiettivo formativo 10.10: valutare in modo critico su tutti i canali lo sviluppo della sostenibilità dei prodotti del ramo CE. (K2)

---

**3                    Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)****Area di apprendimento 11: argomentazione nel colloquio con il cliente**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: e1.CI1b; e1.CI1c; e1.CI5a

Obiettivo formativo 11.1: applicare in modo adeguato alla situazione, sulla scorta di un esempio pratico, le particolarità del ramo CE per un colloquio di vendita impegnativo. (K3)

Obiettivo formativo 11.2: applicare, sulla scorta di esempi pratici, le argomentazioni del ramo CE per un colloquio di vendita impegnativo. (K3)

Obiettivo formativo 11.3: fornire con successo, sulla scorta di esempi pratici, chiarimenti e ricerche esaurienti su prodotti e servizi del ramo CE, utilizzando le fonti di informazione specifiche del ramo. (K3)

Obiettivo formativo 11.4: applicare in modo completo, in una situazione esemplificativa impegnativa, come reclami, riparazioni, resi o fornitura di parti di ricambio, le particolarità del ramo CE e le norme di smaltimento dei prodotti resi. (K3)

**Area di apprendimento 12: psicologia di vendita nel colloquio con il cliente**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: e1.CI1a

Obiettivo formativo 12.1: applicare, sulla scorta di simulazioni pratiche di colloqui impegnativi con i clienti del ramo CE, le tecniche di colloquio corrette. (K3)

Obiettivo formativo 12.2: determinare, sulla scorta di esempi pratici, i diversi tipi di clienti del ramo CE, il loro motivi e rispettivi bisogni. (K4)

Obiettivo formativo 12.3: mostrare, sulla scorta di esempi pratici, come si applicano le tecniche di colloquio adatte in situazioni impegnative nel ramo CE. (K3)

Obiettivo formativo 12.4: dimostrare, sulla scorta di esempi pratici, la propria capacità di osservazione e il proprio atteggiamento orientato al cliente. (K2)

Obiettivo formativo 12.5: applicare in modo mirato, sulla scorta di simulazioni pratiche di colloqui impegnativi con il cliente nel ramo CE, la propria capacità di riflessione. (K3)

**Area di apprendimento 13: ambiti di esperienza nel ramo CE**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: e2.CI1a; e2.CI2a; e2.CI4a

Obiettivo formativo 13.1: spiegare in modo esaustivo, quali fattori di successo sono decisivi nel ramo CE per creare un'esperienza positiva per il cliente. (K2)

Obiettivo formativo 13.2: mostrare con un esempio pratico, quali possibilità esistono per far sperimentare ai clienti i prodotti e i servizi nel ramo CE. (K3)

Obiettivo formativo 13.3: pianificare, sulla scorta di un esempio pratico, un'esperienza orientata al cliente per un prodotto standard o un servizio standard del ramo CE. (K4)

Obiettivo formativo 13.4: creare contributi per i servizi al cliente su diversi canali, sulla scorta di esempi pratici del ramo CE. (K3)

Obiettivo formativo 13.5: creare contributi per i servizi su diversi canali, sulla scorta di esempi pratici del ramo CE. (K3)

Obiettivo formativo 13.6: presentare le tendenze CE con impegno ed entusiasmo. (K3)

**Area di apprendimento 14: eventi per clienti e promozioni di vendita**

Obiettivi di valutazione piano di formazione: e3.CI1a; e3.CI1b; e3.CI5a

Obiettivo formativo 14.1: mostrare, sulla scorta di esempi pratici, quali fattori sono determinanti per l'organizzazione di eventi o promozioni di vendita nel ramo CE. (K2)

Obiettivo formativo 14.2: pianificare, sulla scorta di un esempio, un evento o una promozione di vendita nel ramo CE che siano orientati al cliente e alle risorse. (K3)

Obiettivo formativo 14.3: utilizzare in modo mirato gli strumenti di analisi di un evento o di una promozione di vendita nel ramo CE e desumere da essi misure di miglioramento orientate alla soluzione. (K4)

Obiettivo formativo 14.4: pianificare, sulla scorta di un esempio, un evento o una promozione di vendita nel ramo CE conformemente alle direttive della propria azienda. (K4)

Obiettivo formativo 14.5: apportare, sulla scorta di esempi, le proprie idee per migliorare una promozione di vendita esemplificativa nel ramo CE. (K3)

Obiettivo formativo 14.6: dare un feedback su un evento esemplificativo nel ramo CE. (K3)

---

#### **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 «Consumer Electronics»

Grenchen, 16 giugno 2021

Responsabile per la formazione

sig. Christian Tschirky

Christian Tschirky

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