

**Ramo di formazione e d'esame Ferramenta**

---

**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

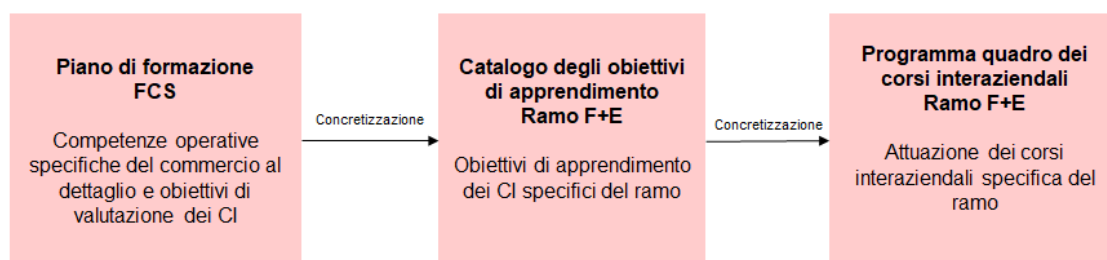
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 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><br><b>Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo</b><br>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<br>Fanno ricerche di informazioni su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. (C3)   | c1.sp1a<br>Con l'aiuto delle fonti correnti svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3) | c1.ci1a<br>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><br>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 «ferramenta». (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: utensili ed elettroutensili

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 1.1: spiegano le caratteristiche e le funzioni dei diversi utensili del ramo ferramenta. (K2)

Obiettivo di apprendimento 1.2: descrivono le caratteristiche dei vari utensili. (K2)

Obiettivo di apprendimento 1.3: spiegano per mezzo di un esempio pratico vantaggi e svantaggi dei vari utensili. (K2)

Obiettivo di apprendimento 1.4: utilizzano in esempi pratici i diversi utensili. (K3)

Obiettivo di apprendimento 1.5: precisano le diverse possibilità d'impiego degli elettroutensili. (K2)

Obiettivo di apprendimento 1.6: determinano su un esempio il prodotto corretto fra gli utensili in base alle esigenze del cliente. (K3)

Obiettivo di apprendimento 1.7: spiegano per mezzo di un esempio pratico vantaggi e svantaggi dei vari tipi di utensili. (K2)

Obiettivo di apprendimento 1.8: utilizzano in una simulazione le corrette applicazioni nel colloquio di consulenza con un artigiano. (K3)

### Area di apprendimento 2: saldatura

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 2.1: citano i diversi materiali per la saldatura. (K1)

Obiettivo di apprendimento 2.2: motivano i vantaggi e gli svantaggi delle relative tecniche di saldatura. (K2)

Obiettivo di apprendimento 2.3: applicano le tecniche di saldatura in modo corretto in una simulazione. (K3)

Obiettivo di apprendimento 2.4: spiegano la cura corretta degli utensili di saldatura. (K2)

Obiettivo di apprendimento 2.5: utilizzando un esempio pratico, illustrano la relativa applicazione della tecnologia di saldatura richiesta. (K2)

Obiettivo di apprendimento 2.6: motivano le varie possibilità di applicazione nella tecnologia di saldatura. (K2)

### Area di apprendimento 3: ferramenta per porte e finestre

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci4a; c1.ci4b

Obiettivo di apprendimento 3.1: illustrano le diverse funzioni della ferramenta per porte e finestre. (K2)

Obiettivo di apprendimento 3.2: utilizzando un esempio pratico, illustrano le corrette possibilità di applicazione della ferramenta per porte e finestre. (K2)

Obiettivo di apprendimento 3.3: dimostrano in una simulazione l'utilizzo corretto di ferramenta per porte e finestre. (K3)

Obiettivo di apprendimento 3.4: citano i diversi materiali della ferramenta per porte e finestre. (K1)

|   |
|---|
| Obiettivo di apprendimento 3.5: descrivono il corretto montaggio di ferramenta per porte e finestre. (K2)       |
| Obiettivo di apprendimento 3.6: descrivono i singoli pezzi dei modelli di ferramenta per porte e finestre. (K2) |

#### **Area di apprendimento 4: attrezzi per il giardinaggio**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci4b; c2.ci1b

|  |
|--|
| Obiettivo di apprendimento 4.1: spiegano i vari tipi di attrezzi per il giardinaggio. (K2)   |
| Obiettivo di apprendimento 4.2: spiegano le corrette capacità d'impiego di attrezzi per il giardinaggio. (K2)                                |
| Obiettivo di apprendimento 4.3: citano i diversi attrezzi per il giardinaggio dal loro assortimento. (K1)                                    |
| Obiettivo di apprendimento 4.4: mostrano per mezzo di un esempio pratico i settori di impiego dei diversi attrezzi per il giardinaggio. (K3) |
| Obiettivo di apprendimento 4.5: spiegano il funzionamento dei diversi attrezzi per il giardinaggio. (K2)                                     |
| Obiettivo di apprendimento 4.6: spiegano le principali capacità d'impiego di attrezzi per il giardinaggio. (K2)                              |
| Obiettivo di apprendimento 4.7: valutano in una simulazione i diversi materiali degli attrezzi per il giardinaggio. (K3)                     |
| Obiettivo di apprendimento 4.8: spiegano per mezzo di un esempio pratico la cura e la manutenzione degli attrezzi per il giardinaggio. (K2)  |

#### **Area di apprendimento 5: sistemi di fissaggio**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci4a

|   |
|---|
| Obiettivo di apprendimento 5.1: spiegano l'utilità dei diversi sistemi di fissaggio. (K2)                     |
| Obiettivo di apprendimento 5.2: distinguono le forme di applicazione dei sistemi di fissaggio. (K2)           |
| Obiettivo di apprendimento 5.3: consigliano il prodotto adatto tenendo conto delle esigenze dei clienti. (K2) |

#### **Area di apprendimento 6: sicurezza sul lavoro e tutela della salute**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a

|  |
|--|
| Obiettivo di apprendimento 6.1: spiegano per mezzo di un esempio pratico come si proteggono dagli infortuni nell'uso di ferramenta. (K2) |
| Obiettivo di apprendimento 6.2: applicano in simulazioni le prescrizioni legali per la sicurezza sul lavoro nel ramo ferramenta. (K3)    |
| Obiettivo di apprendimento 6.3: valutano i possibili effetti di LED sulla salute delle persone nell'uso di apparecchi elettrici. (K4)    |

#### **Area di apprendimento 7: sostenibilità**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci2a; c2.ci3a; c3.ci1a; c3.ci2b

|   |
|---|
| Obiettivo di apprendimento 7.1: descrivono lo smaltimento corretto degli articoli dell'assortimento. (K2) |
|---|

|  |
|--|
| Obiettivo di apprendimento 7.2: illustrano in modo efficace la sostenibilità dei prodotti nel loro assortimento in relazione con l'ecologia. (K2)                                |
| Obiettivo di apprendimento 7.3: in una simulazione traggono conclusioni di come i servizi offerti dalla propria attività contribuiscono al successo della propria attività. (K4) |
| Obiettivo di apprendimento 7.4: spiegano gli sviluppi e le conseguenze nel settore dell'ecologia e della sostenibilità per la ferramenta. (K2)                                   |
| Obiettivo di apprendimento 7.5: citano le più importanti etichette nel loro ramo. (K1)   |
| Obiettivo di apprendimento 7.6: realizzano per mezzo di un esempio pratico soluzioni orientate ai clienti. (K3)  |

|  |
|--|
| <b>Area di apprendimento 8: mercato e fiera</b>  |
| Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci2b; c1.ci3b; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a   |
| Obiettivo di apprendimento 8.1: creano una documentazione intelligente per visitare le fiere in modo efficace. (K3)  |
| Obiettivo di apprendimento 8.2: mostrano i principali sviluppi nel ramo per mezzo di esempi. (K2)  |
| Obiettivo di apprendimento 8.3: applicano in una simulazione delle relazioni con i clienti le informazioni acquisite riguardo agli sviluppi della ferramenta. (K3)   |
| Obiettivo di apprendimento 8.4: mostrano per mezzo di esempi le più importanti tendenze nel loro ramo all'interno e all'estero. (K2)   |
| Obiettivo di apprendimento 8.5: enumerano le più importanti fiere/esposizioni del loro settore. (K1)   |
| Obiettivo di apprendimento 8.6: presentano in modo plausibile prognosi relative a sviluppi e tendenze per mezzo di prodotti e servizi selezionati. (K2)  |
| Obiettivo di apprendimento 8.7: sviluppano per prodotti e marche selezionati nel ramo ferramenta story orientate ai clienti. (K3)  |
| Obiettivo di apprendimento 8.8: ricercano informazioni online e offline relative a prodotti, marche rilevanti per l'azienda, produttori e altri argomenti attuali del ramo ferramenta. (K3)  |
| Obiettivo di apprendimento 8.9: descrivono gli attori più importanti del ramo ferramenta. (K2)   |
| Obiettivo di apprendimento 8.10: valutano in modo critico la qualità delle informazioni online nel ramo ferramenta. (K4)   |
| Obiettivo di apprendimento 8.11: confrontano le misure di incentivazione delle vendite della propria azienda con quelle dei concorrenti del ramo ferramenta e ne traggono ulteriori misure di incentivazione delle vendite nella propria azienda. (K4) |

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

|   |
|---|
| <b>Area di apprendimento 9: tecnica argomentativa nei colloqui con i clienti</b>  |
| Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1c; e1.ci5a   |
| Obiettivo di apprendimento 9.1: deducono da esempi pratici le particolarità e differenze per un colloquio di vendita impegnativo del ramo ferramenta. (K4)  |
| Obiettivo di apprendimento 9.2: applicano per mezzo di esempi pratici l'argomentario del ramo ferramenta per un colloquio di vendita impegnativo. (K3)  |
| Obiettivo di apprendimento 9.3: effettuano con successo per mezzo di esempi pratici spiegazioni e ricerche impegnative riguardo a prodotti e servizi del ramo ferramenta, sfruttando fonti d'informazione specifiche del ramo. (K3)                                 |
| Obiettivo di apprendimento 9.4: utilizzano in modo esauriente le particolarità e le norme legali per lo smaltimento di prodotti resi in esempi di situazioni impegnative, come reclami, riparazioni, resi o fornitura di pezzi di ricambi del ramo ferramenta. (K3) |
| <b>Area di apprendimento 10: Psicologia delle vendite nel colloquio con i clienti</b>   |
| Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b  |
| Obiettivo di apprendimento 10.1: impiegano le corrette tecniche argomentative in simulazioni di conversazioni impegnative con i clienti del ramo ferramenta. (K3)   |
| Obiettivo di apprendimento 10.2: determinano in simulazioni i diversi tipi di cliente del ramo ferramenta e la loro motivazione o esigenza. (K4)  |
| Obiettivo di apprendimento 10.3: dimostrano in simulazioni la propria propensione all'osservazione e il proprio atteggiamento orientato al cliente. (K2)  |
| Obiettivo di apprendimento 10.4: applicano in modo orientato all'obiettivo la propria capacità di riflessione in simulazioni di conversazioni impegnative con i clienti nel ramo ferramenta. (K3)   |
| <b>Area di apprendimento 11: mondi di esperienze nel ramo ferramenta</b>  |
| Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a   |
| Obiettivo di apprendimento 11.1: spiegano in modo esauriente quali fattori di successo sono decisivi nel ramo per creare un'esperienza per i clienti. (K2)  |
| Obiettivo di apprendimento 11.2: mostrano in una simulazione le eventuali possibilità di far sperimentare ai clienti prodotti e servizi del ramo ferramenta. (K3)   |
| Obiettivo di apprendimento 11.3: pianificano in una simulazione un'esperienza orientata al cliente per un prodotto standard o una prestazione standard del ramo ferramenta. (K3)  |
| Obiettivo di apprendimento 11.4: realizzano contributi relativi a prestazioni di assistenza tecnica su diversi canali per mezzo di esempi pratici del ramo ferramenta. (K3)   |
| Obiettivo di apprendimento 11.5: presentano tendenze della ferramenta con impegno e capacità di entusiasinarsi. (K3)  |

|  |
|--|
| <b>Area di apprendimento 12: eventi per i clienti e promozioni delle vendite</b>   |
| Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a  |
| Obiettivo di apprendimento 12.1: mostrano per mezzo di esempi pratici quali fattori sono rilevanti nel ramo ferramenta per la creazione di eventi o promozioni delle vendite. (K2)                 |
| Obiettivo di apprendimento 12.2: programmano per mezzo di un esempio un evento o una promozione delle vendite nel ramo ferramenta in modo orientato ai clienti e alle risorse. (K3)                |
| Obiettivo di apprendimento 12.3: analizzano in modo proficuo un evento o una promozione delle vendite nel ramo ferramenta e ne deducono in team misure migliorative orientate alla soluzione. (K4) |
| Obiettivo di apprendimento 12.4: programmano per mezzo di un esempio un evento o una promozione delle vendite nel ramo ferramenta sulla base delle direttive della propria azienda. (K3)           |
| Obiettivo di apprendimento 12.5: introducono per mezzo di esempi proprie idee per il miglioramento di una promozione delle vendite di esempio nel ramo ferramenta. (K4)                            |
| Obiettivo di apprendimento 12.6: danno un feedback riguardo a un esempio di evento nel ramo ferramenta. (K4)   |



---

#### **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 «Ferramenta»

Wallisellen, 21 luglio 2021

Responsabile della formazione professionale

sig. Danilo Pasquinelli

Danilo Pasquinelli

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