



Ramo di formazione e d'esame Landi

**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

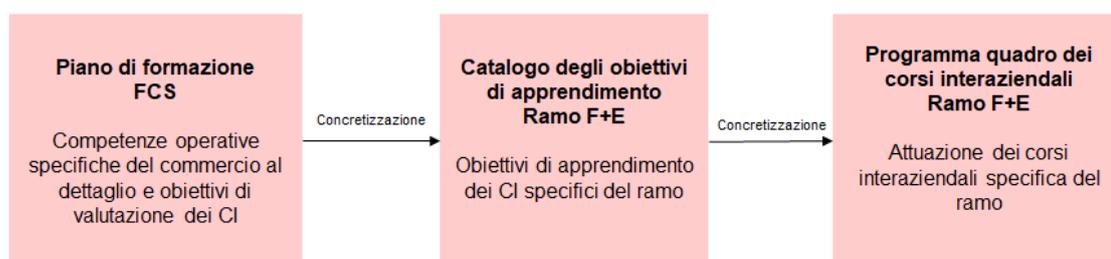
del 12 giugno 2020

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.

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

Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo LANDI
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 1.1: Rappresentano graficamente i risultati della loro ricerca sulle principali categorie di prodotti del ramo LANDI. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.2: Presentano i servizi più importanti del ramo LANDI facendo riferimento a esempi pratici. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.3: Spiegano le particolarità dei fabbricanti più importanti del ramo LANDI facendo riferimento a prodotti leader. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.4: Utilizzano i canali di riferimento per cercare informazioni specifiche al ramo LANDI concernenti prodotti e servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.5: Cercano e spiegano informazioni importanti sulla situazione di mercato e su temi d'attualità del ramo LANDI. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.6: Classificano gli attori (ad es. concorrenti del ramo LANDI) più importanti e spiegano in che modo influiscono sul lavoro quotidiano. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.7: Descrivono i vantaggi e gli svantaggi dei marchi che appartengono a LANDI (C2).
Obiettivo di apprendimento 1.8: Applicano le disposizioni di legge più importanti nel settore facendo riferimento a situazioni tipiche. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.9: Commentano temi d'attualità del ramo mettendoli in relazione con il contesto economico. (C3)

Area di apprendimento 2: Piante e giardino

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 2.1: Rappresentano graficamente le categorie di prodotti più importanti nel settore piante e giardino, indicandone le caratteristiche. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.2: Spiegano in modo dettagliato le caratteristiche, le funzioni e il funzionamento dei prodotti più importanti che figurano nell'assortimento piante e giardino. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.3: Applicano le direttive concernenti la sicurezza sul posto di lavoro e la protezione della salute nel settore giardino, servendosi di esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.4: Servendosi di un esempio, presentano argomenti a favore dell'impiego di prodotti ecologici nell'assortimento di fertilizzanti e di pesticidi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.5: Forniscono informazioni sugli aspetti legati alla salute dei prodotti più importanti del settore giardino. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.6: Cercano informazioni online e offline sui prodotti più importanti del settore piante e giardino, valutandole criticamente. (C4)

Obiettivo di apprendimento 2.7: Valutano prodotti e servizi dell'assortimento piante e giardino paragonandoli a prodotti e servizi analoghi proposti dalla concorrenza, tenendo conto di diversi aspetti quali la lavorazione, la cura, lo stoccaggio, gli effetti sulla salute, sull'ecologia e sulla sostenibilità, i marchi di garanzia e altri criteri prestabiliti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.8: Servendosi di un esempio, offrono informazioni e argomenti per l'utilizzazione di terriccio senza torba. (C2)

Area di apprendimento 3: Agricoltura e animali

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 3.1: Rappresentano graficamente le categorie di prodotti più importanti nel settore agricoltura e animali, indicandone le caratteristiche. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.2: Spiegano in modo dettagliato le caratteristiche, le funzioni e il funzionamento dei prodotti più importanti che figurano nell'assortimento agricoltura e animali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.3: Applicano le direttive concernenti la sicurezza sul posto di lavoro e la protezione della salute nel settore agricoltura, servendosi di esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 3.4: Descrivono la procedura per smaltire in modo ecologico le batterie commercializzate nel settore agricoltura e animali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.5: Forniscono informazioni sugli aspetti legati alla salute dei prodotti più importanti nel settore agricoltura. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.6: Cercano informazioni online e offline sui prodotti più importanti del settore agricoltura e animali, valutandole criticamente. (C4)

Obiettivo di apprendimento 3.7: Valutano prodotti e servizi dell'assortimento agricoltura e animali paragonandoli a prodotti e servizi analoghi proposti dalla concorrenza, tenendo conto di diversi aspetti quali la lavorazione, la cura, lo stoccaggio, gli effetti sulla salute, sull'ecologia e sulla sostenibilità, i marchi di garanzia e altri criteri prestabiliti. (C3)

Area di apprendimento 4: Abbigliamento, tempo libero e mobilità
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 4.1: Rappresentano graficamente le categorie di prodotti più importanti nel settore abbigliamento, indicandone le caratteristiche. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.2: Spiegano in modo dettagliato le caratteristiche, le funzioni e il funzionamento dei prodotti più importanti che figurano nell'assortimento abbigliamento, tempo libero e mobilità. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.3: Applicano le direttive concernenti la sicurezza sul posto di lavoro e la protezione della salute nel settore abbigliamento, tempo libero e mobilità, servendosi di esempi pratici. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.4: Classificano le batterie in uso nella mobilità elettrica e descrivono la procedura per smaltirle in modo ecologico. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.5: Forniscono informazioni sugli aspetti legati alla salute dei prodotti più importanti nel settore tempo libero e mobilità. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.6: Cercano informazioni online e offline sui prodotti più importanti del settore abbigliamento, tempo libero e mobilità, valutandole criticamente. (C4)
Obiettivo di apprendimento 4.7: Valutano prodotti e servizi dell'assortimento abbigliamento, tempo libero e mobilità paragonandoli a prodotti e servizi analoghi proposti dalla concorrenza, tenendo conto di diversi aspetti quali la lavorazione, la cura, lo stoccaggio, gli effetti sulla salute, sull'ecologia e sulla sostenibilità, i marchi di garanzia e altri criteri prestabiliti. (C3)

Area di apprendimento 5: Bricolage e riscaldamento
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 5.1: Rappresentano graficamente le categorie di prodotti più importanti nel settore bricolage e riscaldamento, indicandone le caratteristiche. (C2)
Obiettivo di apprendimento 5.2: Spiegano in modo dettagliato le caratteristiche, le funzioni e il funzionamento dei prodotti più importanti che figurano nell'assortimento bricolage e riscaldamento. (C2)
Obiettivo di apprendimento 5.3: Applicano le direttive concernenti la sicurezza sul posto di lavoro e la protezione della salute nel settore bricolage. (C3)
Obiettivo di apprendimento 5.4: Servendosi di un esempio, presentano i vantaggi, per l'ecologia e per la sostenibilità, di un prodotto che porta il marchio «Legno svizzero». (C2)
Obiettivo di apprendimento 5.5: Forniscono informazioni sugli aspetti legati alla salute dei prodotti più importanti nel settore bricolage e riscaldamento. (C2)
Obiettivo di apprendimento 5.6: Cercano informazioni online e offline sui prodotti più importanti del settore bricolage e riscaldamento, valutandole criticamente. (C4)
Obiettivo di apprendimento 5.7: Valutano prodotti e servizi dell'assortimento bricolage e riscaldamento paragonandoli a prodotti e servizi analoghi proposti dalla concorrenza, tenendo conto di diversi aspetti quali la lavorazione, la cura, lo stoccaggio, gli effetti sulla salute, sull'ecologia e sulla sostenibilità, i marchi di garanzia e altri criteri prestabiliti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 5.8: Servendosi di un esempio, forniscono informazioni sui marchi che garantiscono prodotti ecologici e rispettosi dell'ambiente nella gamma di spray, lacche e solventi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 5.9: Descrivono la procedura per smaltire in modo professionale vernici, lacche e solventi. (C2)

Area di apprendimento 6: Casa, bibite e derrate alimentari agricole
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 6.1: Rappresentano graficamente le categorie di prodotti più importanti nel settore casa, bibite e derrate alimentari agricole, indicandone le caratteristiche. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.2: Spiegano in modo dettagliato le caratteristiche, le funzioni e il funzionamento dei prodotti più importanti che figurano nell'assortimento casa, bibite e derrate alimentari agricole. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.3: Applicano le direttive concernenti la sicurezza sul posto di lavoro e la protezione della salute nel settore bibite e derrate alimentari agricole, servendosi di esempi pratici. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.4: Servendosi di un esempio, classificano i marchi di garanzia utilizzati per le derrate alimentari agricole e descrivono uno di questi marchi, mettendone soprattutto in luce gli aspetti legati all'ecologia e alla sostenibilità. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.5: Forniscono informazioni sugli aspetti legati alla salute dei prodotti più importanti nel settore bibite e derrate alimentari agricole. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.6: Cercano informazioni online e offline sui prodotti più importanti del settore casa, bibite e derrate alimentari agricole, valutandole criticamente. (C4)
Obiettivo di apprendimento 6.7: Valutano prodotti e servizi dell'assortimento casa, bibite e derrate alimentari agricole paragonandoli a prodotti e servizi analoghi proposti dalla concorrenza, tenendo conto di diversi aspetti quali la lavorazione, la cura, lo stoccaggio, gli effetti sulla salute, sull'ecologia e sulla sostenibilità, i marchi di garanzia e altri criteri prestabiliti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.8: Danno consigli per una spesa ecologica e un consumo sostenibile nel settore delle derrate alimentari agricole, servendosi di esempi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.9: Servendosi di un esempio, spiegano i diversi aspetti di un elettrodomestico con l'etichetta energia, in particolare quelli legati all'ecologia e alla sostenibilità. (C2)

Area di apprendimento 7: Vendita e consulenza
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c1.ci3a; c1.ci3b
Obiettivo di apprendimento 7.1: Paragonano misure per la promozione delle vendite nel ramo LANDI con quelle adottate dalla concorrenza, e propongono miglioramenti, servendosi di esempi pratici. (C4)
Obiettivo di apprendimento 7.2: Per una serie di prodotti scelti mettono in relazione le caratteristiche di tali prodotti e i desideri della clientela. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.3: Per una serie di prodotti e marchi scelti elaborano elementi di narrazione (<i>storytelling</i>) utili alla vendita e orientati in funzione del tipo di cliente. (C3)

Area di apprendimento 8: Offerta di prodotti e di servizi

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

Obiettivo di apprendimento 8.1: Preparano i prodotti per la vendita, orientandosi in funzione della clientela e servendosi di esempi destinati all'esercitazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.2: Presentano prodotti LANDI, orientandosi in funzione della clientela e servendosi di situazioni tipo. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.3: Offrono servizi, orientandosi in funzione della situazione e servendosi di esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.4: Spiegano le indicazioni concernenti lo stoccaggio e la cura di una serie di prodotti scelti, servendosi di esempi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.5: Presentano soluzioni a livello di prodotti e di servizi, orientandosi in funzione della clientela e servendosi di esempi pratici. (C4)

Area di apprendimento 9: Fare dell'acquisto un momento speciale

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3b; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 9.1: Applicano tecnologie avanzate (ad es. tablet) nell'incontro di consulenza, così da fare dell'acquisto un momento speciale per il cliente, servendosi di esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.2: Utilizzano strumenti di narrazione (*storytelling*) per fare dell'acquisto un momento speciale per il cliente, servendosi di esempi pratici. (C3)

Area di apprendimento 10: Sicurezza del lavoro e protezione della salute

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 10.1: Applicano in modo sicuro nel lavoro quotidiano presso LANDI le direttive concernenti la sicurezza sul posto di lavoro e la protezione della salute. (C3)

Area di apprendimento 11: Sviluppo del ramo LANDI

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a

Obiettivo di apprendimento 11.1: Presentano gli sviluppi economici più importanti del ramo LANDI. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Mostrano come si tengono costantemente informati sugli sviluppi economici, servendosi di esempi destinati all'esercitazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 11.3: Presentano gli ultimi sviluppi di prodotti, i servizi e le tendenze emergenti per una serie di categorie scelte, in Svizzera e all'estero. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.4: Spiegano gli sviluppi e le conseguenze nell'ambito dell'ecologia e della sostenibilità, nonché i marchi di garanzia più importanti nel ramo LANDI. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.5: Spiegano con parole proprie l'importanza delle fiere specializzate LANDI. (C3)

Obiettivo di apprendimento 11.6: In un incontro di consulenza impiegano le informazioni che hanno ottenuto sugli sviluppi, le tendenze e le visite a fiere specializzate, servendosi di situazioni tipo. (C4)

3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)**Area di apprendimento 12: Consulenze impegnative**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a

Obiettivo di apprendimento 12.1: Nel quadro di consulenze impegnative utilizzano con i clienti termini tecnici appropriati e presentano in modo persuasivo le soluzioni possibili, mostrando una competenza tecnica esauriente e servendosi di esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.2: In situazioni di esercitazione che riproducono consulenze impegnative, applicano tecniche per disinnescare tensioni e conflitti e per calmare la situazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.3: In situazioni di esercitazione impegnative fanno ricorso a particolarità tipiche della consulenza nel loro ramo per gestire i reclami, la restituzione di merce e le riparazioni. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.4: Applicano in modo professionale le disposizioni di legge concernenti lo smaltimento della merce restituita, servendosi di esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.5: Eseguono analisi e ricerche impegnative su prodotti e servizi, servendosi di fonti di informazione specifiche del ramo. (C3)

Area di apprendimento 13: Creare un universo di sensazioni

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Obiettivo di apprendimento 13.1: Spiegano in modo esauriente quali sono i fattori decisivi per fare della visita presso un negozio LANDI un momento positivo per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.2: Servendosi di un esempio destinato all'esercitazione, mostrano quali possibilità si presentano per rendere tangibili alla sensibilità del cliente i prodotti e i servizi del loro settore. (C3)

Obiettivo di apprendimento 13.3: Nel quadro di situazioni di esercitazione, e orientandosi in funzione della soluzione, utilizzano servizi che aiutano a fidelizzare il cliente. (C3)

Area di apprendimento 14: Eventi dedicati ai clienti

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

Obiettivo di apprendimento 14.1: Presentano un evento organizzato per i clienti e specifico del ramo, dall'idea iniziale alla realizzazione pratica, servendosi di esempi destinati all'esercitazione. (C4)

Obiettivo di apprendimento 14.2: Servendosi di un esempio pratico, pianificano un'azione promozionale orientata in funzione dei clienti. (C4)

Obiettivo di apprendimento 14.3: Servendosi di un esempio, analizzano un evento dedicato ai clienti e propongono miglioramenti. (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 «Landi»

Dotzigen, 14 giugno 2021

La responsabile del settore formazione e perfezionamento

sig. Nadine Larsson

Nadine Larsson

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