

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

---

**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

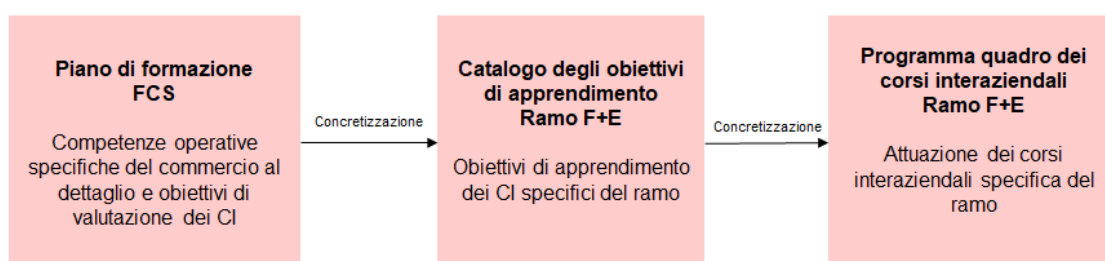
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 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: Terminologia**

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

Obiettivo di apprendimento 1.1: Distinguere correttamente i diversi mobili e le loro singole parti. (C1)

Obiettivo di apprendimento 1.2: Nominare i più importanti concorrenti e produttori del settore dell'arredamento. (C1)

Obiettivo di apprendimento 1.3: Spiegare l'origine della creazione di mobili speciali. (C1)

**Area di apprendimento 2: Materiali (legno, cuoio, vetro, ceramica, tessuti, metalli, plastica, schiuma)**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c1.CI4a; c2.CI1b

Obiettivo di apprendimento 2.1: Spiegare i diversi materiali che vengono utilizzati, fornendo un esempio. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.2: Spiegare in dettaglio i diversi tipi di legno e le relative caratteristiche qualitative. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.3: Spiegare i trattamenti più importanti a cui vengono sottoposte le superfici e le relative funzioni. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.4: Descrivere la produzione del cuoio/pelle. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.5: Spiegare i diversi tipi di pelle/cuoio e le relative caratteristiche qualitative. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.6: Utilizzare esempi per illustrare le possibili applicazioni e le caratteristiche qualitative dei tessuti e le loro proprietà. (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.7: Spiegare i diversi tipi di vetro e le diverse applicazioni utilizzando degli esempi. (C2)

**Area di apprendimento 3: Costruzione / Fabbricazione**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI1a

Obiettivo di apprendimento 3.1: Menzionare i diversi metodi di fabbricazione nella produzione di mobili. (C1)

Obiettivo di apprendimento 3.2: Adibire le caratteristiche costruttive di base ai relativi campi di applicazione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.3: Spiegare le varie tecniche di giunzione e le loro applicazioni con esempi pratici. (C2)

**Area di apprendimento 4: Sicurezza sul lavoro / prescrizioni / ergonomia**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI1a

Obiettivo di apprendimento 4.1: Descrivere le linee guida per la sicurezza e la tutela della salute sul lavoro nel settore. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.2: Implementare concretamente le prescrizioni dei processi di salvaguardia della salute e della sicurezza sul lavoro. (C3)

**Area di apprendimento 5: Sviluppo del settore dell'arredamento / settori correlati**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.CI1a; c3.CI1b

Obiettivo di apprendimento 5.1: Determinare le industrie che sono collegate al settore dell'arredamento attraverso punti di interazione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Argomentare l'importanza del settore dell'arredamento nel mercato Svizzero. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.3: Seguire il trend evolutivo nel settore dell'arredamento. (C3)

**Area di apprendimento 6: Rivestimento di pavimenti e finestre**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c2.CI1a

Obiettivo di apprendimento 6.1: Menzionare i diversi metodi di produzione dei tappeti. (C1)

Obiettivo di apprendimento 6.2: Spiegare le differenze tra i veri tappeti orientali e gli altri tappeti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.3: Enumerare i vari tipi di tendaggi e le più comuni coperture delle finestre. (C1)

Obiettivo di apprendimento 6.4: Spiegare con esempi i diversi tipi di piegatura delle tende. (C2)

**Area di apprendimento 7: Informazione Online**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1a; c1.CI2a

Obiettivo di apprendimento 7.1: Utilizzare gli strumenti tecnologici più comuni per ottenere informazioni sul settore dell'arredamento. (C3)

Obiettivo di apprendimento 7.2: Utilizzare i canali più rilevanti per ricercare ulteriori informazioni sui prodotti e servizi del settore dell'arredamento. (C3)

**Area di apprendimento 8: Le esigenze del cliente nelle diverse fasi della vita**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 8.1: Spiegare con esempi secondo le diverse esigenze dei clienti il significato di abitare e dell'arredamento, nelle diverse fasi della loro vita. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.2: Elaborare prodotti o servizi selezionati sulla base delle esigenze. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.3: Applicare la cura corretta per la comune manutenzione. (C3)

**Area di apprendimento 9: Arredamento d'interni I: soggiorno, sala da pranzo, camera da letto**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 9.1: Spiegare i diversi sistemi di progettazione e le loro possibili applicazioni in soggiorni, sale da pranzo e camere da letto. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.2: Identificare i principi fondamentali di arredamento in una visualizzazione orientata al cliente per il soggiorno, la sala da pranzo e la camera da letto. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.3: Presentare la propria proposta in una situazione pratica orientata al cliente per quanto riguarda il soggiorno, la sala da pranzo e la camera da letto (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.4: Utilizzare durante il colloquio un esempio pratico per rispondere ai desideri dei clienti (riguardanti il soggiorno, la sala da pranzo o la camera da letto) in base alle loro esigenze. (C4)

**Area di apprendimento 10: Utilizzare la luce, i colori, le forme in modo orientato al cliente**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 10.1: Riconoscere l'influenza dei colori sulle persone attraverso esempi pratici e applicare i codici internazionali dei colori e le possibili combinazioni della teoria dei colori a seconda della situazione (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.2: Spiegare in modo orientato al cliente l'ambiente che si crea dalle combinazioni di colori. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.3: Spiegare l'influenza delle forme sul design d'interni in modo orientato al cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.4: Giustificare le diverse forme e i loro effetti specifici. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.5: Descrivere la luce diretta e indiretta e il loro significato con un esempio (C1)

Obiettivo di apprendimento 10.6: Descrivere gli effetti della luce sulle stanze e sulle persone. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.7: Illustrare le diverse possibili applicazioni degli apparecchi di illuminazione in modo orientato al cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.8: Spiegare il consumo energetico dei diversi mezzi di illuminazione. (C2)

**Area di apprendimento 11: L'ecologia nella catena di produzione**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4b; c3.CI1c

Obiettivo di apprendimento 11.1: Spiegare l'importanza degli aspetti ecologici e della sostenibilità nel settore dell'arredamento. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Spiegare gli sviluppi e le conseguenze dell'ecologia e della sostenibilità e le più importanti etichette relative a tali aspetti nel settore dell'arredamento. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.3: Spiegare lo sviluppo della sostenibilità nel settore dell'arredamento sulla base di esempi. (C2)

Obiettivo di apprendimento: 11.4: Spiegare l'importanza per l'ambiente e il clima, della produzione sostenibile del legno e del cotone. (C2)

Obiettivo di apprendimento: 11.5: Conoscere la durabilità e la riutilizzazione dei mobili del proprio assortimento. (C2)

Obiettivo di apprendimento: 11.6: Spiegare i modelli di business che riducono il consumo di risorse nel settore dell'arredamento (seconda vita, noleggio, ecc.). (C2)

**Area di apprendimento 12: Consulenza sullo stile**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b

Obiettivo di apprendimento 12.1: Determinare i singoli stili nel settore dell'arredamento. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.2: Elencare le diverse epoche di stile nel settore dell'arredamento. (C1)

Obiettivo di apprendimento 12.3: Descrivere le diverse tendenze stilistiche nel settore dell'arredamento. (C2)

**Area di apprendimento 13: Arredamento d'interni II: stanze per giovani, studio, stanze umide, spazi esterni, corridoi**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI3a; c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 13.1: Spiegare i diversi sistemi di pianificazione e le loro possibili applicazioni in stanze per giovani, studi, stanze umide, spazi esterni e corridoi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.2: Interpretare i principi di un concetto di arredamento per le stanze dei giovani, gli studi, le stanze umide, gli spazi esterni e i corridoi in una visualizzazione orientata al cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.3: Motivare le loro considerazioni orientate al cliente in merito a stanze per giovani, studi, stanze umide, spazio esterno e corridoi. (C3)

Obiettivo di apprendimento 13.4: Utilizzare durante il colloquio, un esempio pratico per rispondere ai desideri dei clienti (per quanto riguarda le stanze per giovani, lo studio, le stanze umide, gli spazi esterni e corridoi) in base alle loro esigenze. (C4)

**Area di apprendimento 14: Trend/Tendenze**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.CI2a

Obiettivo di apprendimento 14.1: Analizzare le attuali novità e tendenze dei prodotti nel settore dell'arredamento. (C4)

Obiettivo di apprendimento 14.2: Descrivere l'attuale situazione economica del settore dell'arredamento e tenersi costantemente informati sulle novità. (C3)

Obiettivo di apprendimento 14.3: Fornire previsioni plausibili sugli sviluppi e le tendenze del settore dell'arredamento sulla base di prodotti o servizi selezionati. (C3)

**Area di apprendimento 15: Strumenti di promozione delle vendite**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI2b; c1.CI3a; c1.CI4b

Obiettivo di apprendimento 15.1: Analizzare gli strumenti di vendita e di promozione appropriati, per prodotti di arredamento selezionati e ricavarne misure di ottimizzazione. (C4)

Obiettivo di apprendimento 15.2: Collegare correttamente i prodotti con le esigenze dei clienti utilizzando degli esempi. (C3)

Obiettivo di apprendimento 15.3: Fornire una consulenza con esempi e consigli per la cura e la conservazione dell'arredamento. (C3)

Obiettivo di apprendimento 15.4: Descrivere le possibili allergie provocate dai diversi materiali usati per l'arredamento. (C2)

**Area di apprendimento 16: Pianificazione e progettazione dell'arredamento**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 16.1: Presentare un arredamento completo utilizzando un sistema di pianificazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 16.2: Realizzare un design d'interni completo basato su delle specifiche richieste. (C4)

Obiettivo di apprendimento 16.3: Realizzare la progettazione dei locali e delle strutture utilizzando schizzi, sistemi e ausili tecnici. (C4)

Obiettivo di apprendimento 16.4: Pianificare semplici progetti di locali utilizzando sistemi di pianificazione. (C3)



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

<b>Area di apprendimento 17: Evidenziare i vantaggi per i clienti nel settore dell'arredamento</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.CI1a; e1.CI1b, e1.CI1c; e1.CI5a
Obiettivo di apprendimento 17.1: In una situazione esemplificativa delicata come reclami, riparazioni o resi; applicare le caratteristiche specifiche del settore e le linee guida legali per la gestione dei prodotti resi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.2: Utilizzare nel colloquio di vendita un esempio concreto per evidenziare le caratteristiche e le differenze specifiche del settore. (C4)
Obiettivo di apprendimento 17.3: Con l'ausilio di un esempio di colloquio di vendita impegnativo, presentare in modo convincente soluzioni orientate ai prodotti e ai servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.4: Condurre indagini e ricerche esaurienti su prodotti e servizi utilizzando fonti di informazione specifiche del settore. (C3)

<b>Area di apprendimento 18: Tecniche di conversazione e psicologia della vendita</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.CI1a; e1.CI1b
Obiettivo di apprendimento 18.1: Utilizzare giochi di ruolo per determinare i diversi tipi di clienti in base alle fasi della vita e alle esigenze. (C4)
Obiettivo di apprendimento 18.2: Applicare le corrette tecniche di colloquio tramite esercizi esemplificativi per i dialoghi con clienti esigenti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 18.3: Dimostrare le proprie capacità di osservazione e il proprio atteggiamento orientato al cliente con un esercizio esemplificativo. (C2)
Obiettivo di apprendimento 18.4: Con l'ausilio di un esempio pratico, illustrare il cambiamento di prospettiva in modo mirato alla situazione del cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 18.5: Con esempi pratici, dimostrare la propria capacità di lavorare in team/gruppo e il codice etico adeguato ad ogni situazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 18.6: In una situazione d'esercizio, applicare le proprie capacità riflessive inerenti ai colloqui con i clienti, orientati agli obiettivi. (C3)

**Area di apprendimento 19: Il mondo dell'esperienza del settore dell'arredamento**

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

Obiettivo di apprendimento 19.1: Spiegare in dettaglio quali fattori di successo sono fondamentali nel proprio settore, per la creazione di un'esperienza per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 19.2: Pianificare un'esperienza orientata al cliente per un prodotto o servizio standard nel proprio settore, utilizzando un esercizio esemplificativo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.3: Preparare delle osservazioni sui servizi dei diversi canali comunicativi sulla base di esempi pratici specifici del settore. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.4: Presentare le tendenze del settore dell'arredamento con impegno ed entusiasmo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.5: Utilizzare attivamente i social media per promuovere prodotti e servizi ai propri clienti in modo sostenibile. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.6: Condurre un colloquio di vendita esemplificativo del settore specifico, mirato all'analisi del raggiungimento del successo. (C4)

**Area di apprendimento 20: Eventi per clienti**

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

Obiettivo di apprendimento 20.1: Utilizzando esempi pratici, mostrare quali fattori sono rilevanti per la progettazione di eventi specifici del settore o di promozioni commerciali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 20.2: Con un esempio, pianificare un evento specifico del settore o una promozione delle vendite in team orientata al cliente, tenendo conto delle esigenze operative/aziendali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 20.3: Sviluppare le proprie idee per concepire l'evento specifico del settore o per la promozione delle vendite con resilienza e senso di responsabilità. (C4)

Obiettivo di apprendimento 20.4: Analizzare un evento specifico/promozione delle vendite utilizzando gli strumenti in modo mirato all'obiettivo e ricavandone misure per il miglioramento orientato alle soluzioni. (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 «Mobili»

Gelterkinden, 15 giugno 2021

Responsabile dell'amministrazione

sig. Manuel Baretincic

Manuel Baretincic

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