



**Ramo di formazione e d'esame Trasporti pubblici**

---

**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

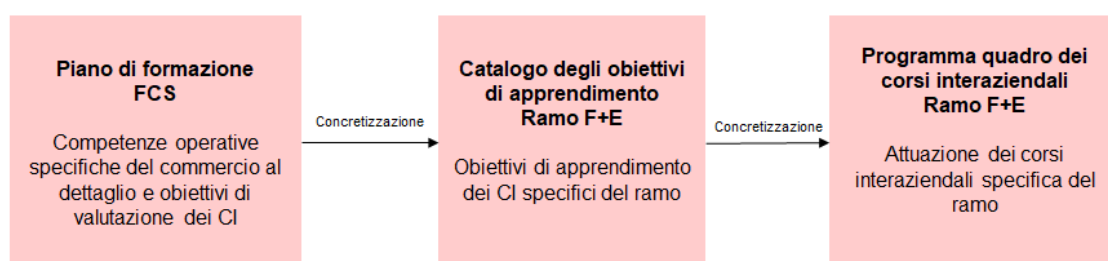
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 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.

<b>Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo</b> (22 lezioni, di cui 6 in studio autodidattico / transfer)
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci4a
Obiettivo di apprendimento 1.1: Rappresentano schematicamente i requisiti e i fattori di successo per una mobilità funzionante in Svizzera. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.2: Descrivono sulla scorta di esempi i finanziamenti attuali delle offerte del ramo e la loro importanza per un Service Public. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.3: Differenziano i compiti dei diversi sistemi di trasporto tramite colloqui esemplari con i clienti. (C4)
Obiettivo di apprendimento 1.4: Analizzano l'importanza sociale di una rete di trasporto sviluppata e in funzione H24 in Svizzera. (C4)
Obiettivo di apprendimento 1.5: Spiegano in quali situazioni le imprese nel mondo dei trasporti assumono il ruolo di partner o concorrenti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.6: Si presentano come ambasciatrici e ambasciatori del ramo e dell'impresa. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.7: A seconda del mezzo di comunicazione, nell'ambito di esempi pratici, applicano le direttive prestabilite per la comunicazione nel colloquio con i clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.8: Descrivono le principali fonti di informazione legali e rilevanti per il ramo e la loro importanza nella quotidianità. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.9: Illustrano il ruolo dei centri geografici e turistici sulla scorta di esempi pratici e descrivono i principali collegamenti della Svizzera. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.10: Descrivono i criteri di un viaggiare sostenibile. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.11: Illustrano i principali indicatori ambientali di diversi mezzi di trasporto. (C2)

<b>Area di apprendimento 2: Offerte nazionali</b> (22 lezioni, di cui 6 in studio autodidattico / transfer)
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci3a; c2.ci1b
Obiettivo di apprendimento 2.1: Spiegano le disposizioni definite delle offerte nazionali degli assortimenti titoli di trasporto, abbonamenti e tempo libero in situazioni di esercitazione. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.2: Spiegano le disposizioni generali delle offerte di comunità con zone. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.3: Definiscono i canali di vendita adatti per i relativi segmenti di clientela. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.4: Si orientano in Svizzera sulla base dei principali collegamenti, luoghi da vedere e offerte turistiche. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.5: Applicano correttamente le disposizioni definite per l'assicurazione degli introiti. (C3)

**Area di apprendimento 3: Offerte internazionali** (20 lezioni, di cui 4 in studio autodidattico / transfer)

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

Obiettivo di apprendimento 3.1: Spiegano le disposizioni definite dei sistemi di prezzo specifici di offerte transfrontaliere ed estere. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.2: Accertano le disposizioni delle offerte internazionali nel mondo dei trasporti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 3.3: Si orientano in Europa sulla base dei principali collegamenti internazionali dalla Svizzera. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.4: Illustrano i vantaggi e gli svantaggi dei sistemi di trasporto in termini di impatto sull'ambiente. (C2)

**Area di apprendimento 4: Offerte supplementari riferite ai prodotti** (4 lezioni)

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b

Obiettivo di apprendimento 4.1: Spiegano l'importanza delle offerte supplementari per la loro azienda. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.2: Spiegano le principali offerte supplementari della loro azienda. (C2)

**Area di apprendimento 5: Consulenza e vendita** (24 lezioni, di cui 8 in studio autodidattico / transfer)

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci3b; c2.ci2a; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 5.1: Descrivono le condizioni particolari nel mondo dei trasporti in tema di discrezione e riservatezza nella gestione dei dati dei clienti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Allestiscono offerte supplementari adatte per i clienti sulla scorta di un'esercitazione esemplificativa. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.3: Sulla scorta di un esempio, formulano per un colloquio con un cliente le disposizioni tariffarie per soluzioni che regalano esperienze ed emozioni sotto forma di storytelling. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.4: Per mezzo di esempi pratici, desumono le esigenze specifiche dei clienti in modo da trasformare il colloquio di consulenza in un'esperienza emozionante utilizzando uno storytelling per clienti nazionali ed esteri. (C4)

Obiettivo di apprendimento 5.5: Desumono il canale di vendita adatto dal colloquio di consulenza e di vendita. (C4)

Obiettivo di apprendimento 5.6: Confrontano diversi svolgimenti dei colloqui di consulenza e di vendita nelle aziende del mondo dei trasporti e dei viaggi. (C4)

<b>Area di apprendimento 6: Azienda</b> (12 lezioni, di cui 8 in studio autodidattico / transfer)
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 6.1: Applicano in modo responsabile i requisiti di sicurezza loro imposti dal ramo e dall'impresa. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.2: Desumono gli effetti delle condizioni quadro aziendali sulla propria salute. (C4)
Obiettivo di apprendimento 6.3: Esaminano i processi aziendali definiti all'inizio e al termine del lavoro nell'esercizio su 24 ore. (C4)
Obiettivo di apprendimento 6.4: Formulano modi per richiamare l'attenzione dei clienti sul comportamento sicuro nell'ambiente operativo. (C3)

<b>Area di apprendimento 7: Sviluppi e tendenze</b> (12 lezioni, di cui 4 in studio autodidattico)
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2a; c1.ci4b; c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a
Obiettivo di apprendimento 7.1: Utilizzano i canali interni ed esterni affidabili per procurarsi le informazioni. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.2: Illustrano sulla scorta di esempi i messaggi e le novità di prodotto del ramo che sono rilevanti per un colloquio con il cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.3: Sulla scorta delle tendenze in materia di innovazione, ecologia e sostenibilità, analizzano le offerte nel mondo dei trasporti e dei viaggi in Svizzera e all'estero. (C4)
Obiettivo di apprendimento 7.4: Trasferiscono gli obiettivi del ramo e dell'impresa al loro ruolo nell'azienda. (C3)

---

**3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)****Area di apprendimento 8: Clienti** (12 lezioni, di cui 4 in studio autodidattico)

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

Obiettivo di apprendimento 8.1: Nei colloqui impegnativi con la clientela, tengono conto in modo completo delle disposizioni sulle offerte nel mondo dei trasporti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.2: Nei colloqui impegnativi con la clientela, argomentano in modo sicuro sulla base delle proprie fonti d'informazione e presentano le soluzioni in modo convincente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.3: Impostano la propria strategia di deescalation e autoprotezione nelle situazioni difficili con i clienti. (C5)

**Area di apprendimento 9: Organizzare esperienze per i clienti** (28 lezioni, di cui 16 in studio autodidattico)

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

Obiettivo di apprendimento 9.1: Mostrano le possibilità per offrire un'esperienza di prodotti e servizi nel mondo dei trasporti a diversi segmenti di clientela. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.2: Illustrano in maniera completa quali fattori di successo sono determinanti nel mondo dei trasporti per creare un'esperienza per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.3: Sulla scorta di situazioni di esercitazione, elaborano misure per cogliere esperienze orientate ai clienti per le offerte nel mondo dei trasporti. (C4)

Obiettivo di apprendimento 9.4: Sulla scorta di esercitazioni esemplificative, mostrano in modo convincente ai clienti l'utilità delle prestazioni di servizio nei diversi canali di vendita. (C3)

**Area di apprendimento 10: Contribuire a organizzare eventi per i clienti e promozioni di vendita** (28 lezioni, di cui 16 in studio autodidattico)

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

Obiettivo di apprendimento 10.1: Sulla scorta di esempi pratici, mostrano quali fattori sono rilevanti per l'organizzazione di eventi o promozioni di vendita nel mondo dei trasporti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.2: Sulla scorta di un esempio, pianificano in squadra un evento o una promozione di vendita nel mondo dei trasporti in modo orientato ai clienti e alle risorse. (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.3: Sulla scorta di un esempio, presentano un evento dedicato ai clienti o una promozione di vendita nel mondo dei trasporti dall'idea fino alla realizzazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.4: Desumono misure di ottimizzazione da un evento dedicato ai clienti o da una promozione di vendita. (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 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 con attestato federale di capacità pratica (AFC).

Ramo di formazione e d'esame «Trasporti pubblici»

Berna, 16 giugno 2021

Vicedirettore dell'UTP                      Presidente della commissione della formazione dell'UTP

sig. Bernhard Adamek                      sig. Thomas Baumgartner

Bernhard Adamek                      Thomas Baumgartner

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