



Ramo di formazione e d'esame Posta

**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

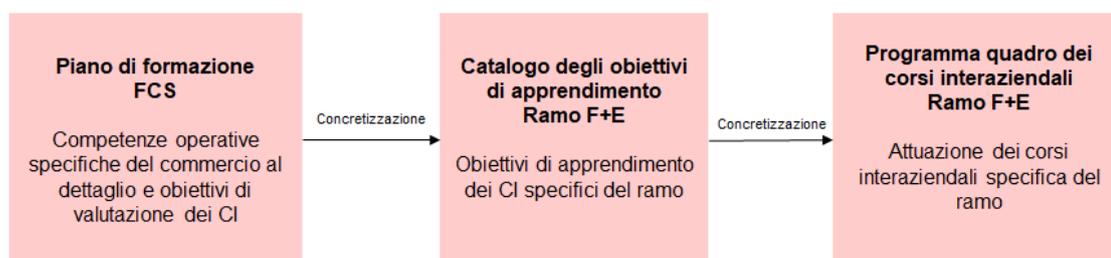
del 12 giugno 2020

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.

Area di apprendimento 1 Panoramica del ramo
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci2b; c1.ci4a; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 1.1 presentano i principali attori interni ed esterni, come ad es. partnership, unità, concorrenti per lettere e pacchi per la Svizzera e l'estero. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.2 descrivono gli aspetti principali della collaborazione con attori interni ed esterni per lettere e pacchi per la Svizzera e l'estero. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.3 presentano i principali attori interni ed esterni, come ad es. partnership, settori, unità, concorrenti nel traffico dei pagamenti. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.4 descrivono gli aspetti principali della collaborazione con gli attori interni ed esterni nel traffico dei pagamenti. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.5 presentano i principali attori interni ed esterni, come ad es. partnership, unità, concorrenti nell'assortimento di prodotti e servizi finanziari. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.6 descrivono gli aspetti principali della collaborazione con gli attori interni ed esterni nell'assortimento di prodotti e servizi finanziari. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.7 presentano i principali attori interni ed esterni, come ad es. partnership, unità, concorrenti nelle attività complementari. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.8 descrivono gli aspetti principali della collaborazione con gli attori interni ed esterni nelle attività complementari. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.9: effettuano ricerche per reperire informazioni rilevanti su temi attuali del ramo Posta e sono in grado di inquadrarle. (K3)
Obiettivo di apprendimento 1.10: impiegano canali d'informazione al passo con i tempi per l'acquisizione di informazioni rilevanti nel mercato logistico e della comunicazione del ramo Posta. (K3)
Obiettivo di apprendimento 1.11: impiegano canali d'informazione al passo con i tempi per l'acquisizione di informazioni rilevanti nel mercato dei servizi finanziari e nel settore delle attività complementari del ramo Posta. (K3)
Obiettivo di apprendimento 1.12: confrontano correttamente le attività di consulenza e vendita del ramo Posta con quelle di altri rami. (K3)
Obiettivo di apprendimento 1.13: motivano sulla base di esempi pratici specifici l'influsso sul ramo Posta di diverse condizioni quadro nel mercato logistico e della comunicazione. (K3)
Obiettivo di apprendimento 1.14: motivano in maniera comprensibile sulla base di esempi pratici l'influsso di diverse condizioni quadro nel mercato dei servizi finanziari e nel settore delle attività complementari del ramo Posta. (K3)
Obiettivo di apprendimento 1.15: rappresentano graficamente la struttura dell'azienda e spiegano l'organizzazione delle unità per il mercato logistico e della comunicazione del ramo Posta in base a criteri predefiniti. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.16: illustrano dettagliatamente le condizioni quadro interne ed esterne rilevanti per il mercato logistico e della comunicazione del ramo Posta. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.17: illustrano dettagliatamente le condizioni quadro interne ed esterne rile-

vanti per il mercato dei servizi finanziari e le attività complementari del ramo Posta. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.18: spiegano i principi rilevanti del ramo Posta in materia di ecologia e sostenibilità. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.19: illustrano tramite esempi in che modo il ramo Posta contribuisce alla protezione delle risorse naturali. (K2)
Obiettivo di apprendimento 1.20: formulano misure volte alla riduzione del consumo energetico e delle emissioni di CO ² in riferimento al ramo Posta. (K3)

Area di apprendimento 2 Assortimento di prodotti e servizi
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci3a; c1.ci3b; c2.ci1b
Obiettivo di apprendimento 2.1: elaborano una rappresentazione grafica dell'intero assortimento di prodotti e servizi del ramo Posta. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.2: presentano una panoramica completa dell'assortimento di prodotti e servizi delle lettere e pacchi per la Svizzera e l'estero. (K2)
Obiettivo di apprendimento 2.3: creano uno storytelling sul processo di accettazione e lavorazione dei pacchi per la Svizzera e l'estero. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.4: impiegano i canali di informazione rilevanti del ramo Posta per la ricerca di prodotti e servizi per lettere e pacchi per la Svizzera e l'estero. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.5: presentano una panoramica completa dell'assortimento di prodotti e servizi nel traffico dei pagamenti. (K2)
Obiettivo di apprendimento 2.6: impiegano in un esempio pratico il processo di accettazione e lavorazione dell'assortimento di prodotti e servizi nel traffico dei pagamenti. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.7: individuano sulla base di esempi pratici importanti disposizioni di legge nel traffico dei pagamenti. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.8: impiegano i canali di informazione rilevanti del ramo Posta per la ricerca di prodotti e servizi nel traffico dei pagamenti. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.9: presentano una panoramica completa dell'assortimento di prodotti e servizi finanziari. (K2)
Obiettivo di apprendimento 2.10: impiegano in un esempio pratico il processo di accettazione e lavorazione dell'assortimento di prodotti e servizi finanziari. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.11: sviluppano story per prodotti selezionati del mercato dei servizi finanziari sulla base di esempi di esercizi. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.12: impiegano i canali di informazione rilevanti del ramo Posta per la ricerca di prodotti e servizi finanziari. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.13: presentano una panoramica completa dell'assortimento di prodotti e servizi delle attività complementari. (K2)
Obiettivo di apprendimento 2.14: presentano sulla base di esempi pratici il processo di accettazione e lavorazione dell'assortimento di prodotti e servizi delle attività complementari. (K2)
Obiettivo di apprendimento 2.15: impiegano i canali di informazione rilevanti del ramo Posta per la ricerca

di prodotti e servizi delle attività complementari. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.16: forniscono informazioni sugli aspetti ecologici e sulla sostenibilità dei principali prodotti e servizi. (K2)
Obiettivo di apprendimento 2.17: forniscono informazioni sulle possibilità di compensazione delle emissioni di CO ² per i prodotti e i servizi. (K2)
Obiettivo di apprendimento 2.18: rilevano nell'ambito di esercitazioni le esigenze dei clienti nel mercato logistico e della comunicazione e associano ad esse prodotti e servizi appropriati. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.19: rilevano nell'ambito di esercitazioni le esigenze dei clienti nel mercato dei servizi finanziari e associano ad esse prodotti e servizi appropriati. (K3)
Obiettivo di apprendimento 2.20: rilevano nell'ambito di esercitazioni le esigenze dei clienti nel settore delle attività complementari e associano ad esse prodotti e servizi appropriati. (K3)

Area di apprendimento 3 Approntare prodotti e servizi
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c2.ci1a; c2.ci2a; c2.ci3a
Obiettivo di apprendimento 3.1: illustrano le disposizioni in materia di sicurezza sul posto di lavoro e protezione della salute specifiche per l'elaborazione prodotti e servizi. (K2)
Obiettivo di apprendimento 3.2: attuano nell'ambito di esercitazioni le principali disposizioni legislative e aziendali del ramo Posta per le lettere e i pacchi per la Svizzera e l'estero. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.3: attuano nell'ambito di esercitazioni le principali disposizioni legislative e aziendali del ramo Posta per il traffico dei pagamenti. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.4: attuano nell'ambito di esercitazioni le principali disposizioni legislative e aziendali del ramo Posta per l'assortimento di prodotti e servizi finanziari. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.5: attuano nell'ambito di esercitazioni le principali disposizioni legislative e aziendali del ramo Posta per le attività complementari. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.6: impiegano nell'ambito di esercitazioni modelli di consulenza e vendita efficaci e orientati alla clientela per prodotti e servizi nel mercato logistico e della comunicazione. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.7: impiegano nell'ambito di esercitazioni modelli di consulenza e vendita efficaci e orientati alla clientela per prodotti e servizi nel mercato dei servizi finanziari e nel settore delle attività complementari. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.8: impiegano in maniera mirata la comunicazione verbale e non verbale nella consulenza e nella vendita sulla base di esempi di esercizi. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.9: impiegano per la consulenza e la vendita strumenti ausiliari appropriati e attuali sulla base di esempi. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.10: sviluppano soluzioni creative per i clienti tramite prodotti e servizi selezionati nel mercato logistico e della comunicazione, mettendo in evidenza il valore aggiunto. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.11: sviluppano soluzioni creative per i clienti tramite prodotti e servizi selezionati nel mercato dei servizi finanziari e nel settore delle attività complementari, mettendo in evidenza il valore aggiunto. (K3)

Area di apprendimento 4 Sviluppo del ramo
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a
Obiettivo di apprendimento 4.1: effettuano ricerche per reperire informazioni importanti sulla situazione e su temi attuali del ramo Posta (K3)
Obiettivo di apprendimento 4.2: esaminano informazioni settoriali per i mercati della Posta e ne traggono conclusioni per la consulenza dei clienti. (K4)
Obiettivo di apprendimento 4.3: illustrano tramite esempi i principali sviluppi (economia, settore, azienda) del ramo Posta. (K2)
Obiettivo di apprendimento 4.4: illustrano tramite esempi le tendenze/innovazioni più rilevanti nel loro settore per la Svizzera e l'estero. (K2)
Obiettivo di apprendimento 4.5: formulano previsioni per lo sviluppo sostenibile del mercato logistico e della comunicazione del ramo Posta sulla base di prodotti e servizi selezionati. (K3)
Obiettivo di apprendimento 4.6: formulano previsioni per lo sviluppo sostenibile del mercato dei servizi finanziari e del settore delle attività complementari del ramo Posta sulla base di prodotti e servizi selezionati. (K3)
Obiettivo di apprendimento 4.7: spiegano in maniera comprensibile gli sviluppi, gli influssi e le conseguenze nel campo dell'ecologia e della sostenibilità nel ramo Posta. (K2)
Obiettivo di apprendimento 4.8: analizzano e presentano tramite esempi pratici l'influsso di diverse condizioni quadro nello sviluppo aziendale e settoriale della Posta. (K3)

Area di apprendimento 5 Approfondimento della consulenza alla vendita per clienti e consulenze esigenti
--

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

Obiettivo di apprendimento 5.1: sviluppano soluzioni per la clientela per prodotti e servizi selezionati di diversi mercati del ramo Posta sulla base di esempi pratici e tenendo conto delle peculiarità di settore. (K3)
--

Obiettivo di apprendimento 5.2: impiegano in maniera mirata i modelli di consulenza e vendita rilevanti per il ramo Posta. (K3)

Obiettivo di apprendimento 5.3: sviluppano sulla base di esempi pratici colloqui impegnativi con i clienti, impiegando tecniche delle domande adeguate e argomenti di vendita convincenti del ramo Posta. (K3)
--

Obiettivo di apprendimento 5.4: svolgono con successo accertamenti e ricerche impegnativi su prodotti e servizi, utilizzando fonti di informazione specifiche del settore. (K3)

Obiettivo di apprendimento 5.5: analizzano prodotti e servizi del ramo Posta e individuano misure di ottimizzazione concrete per attività di consulenza e vendita di elevato livello. (K4)
--

Obiettivo di apprendimento 5.6: in situazioni modello impegnative, come reclami e contestazioni relativi all'assortimento di prodotti e servizi, impiegano nel loro complesso le particolarità specifiche e le disposizioni di servizio e di legge del ramo Posta. (K3)

Obiettivo di apprendimento 5.7: applicano professionalmente le disposizioni di servizio in materia di compliance del ramo Posta in situazioni modello impegnative. (K3)

Area di apprendimento 6 Preparazione e pianificazione di una promozione
--

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

Obiettivo di apprendimento 6.1: pianificano in gruppo un progetto di promozione specifico contenente obiettivi qualitativi e quantitativi. (K4)

Obiettivo di apprendimento 6.2: dimostrano le loro competenze professionali sulla base di prodotti e servizi selezionati del ramo Posta. (K3)

Obiettivo di apprendimento 6.3: ottimizzano la tecnica di presentazione in relazione ai prodotti e ai servizi del ramo Posta. (K3)
--

Obiettivo di apprendimento 6.4: individuano i criteri adeguati per un'esperienza cliente positiva e li impiegano in esercitazioni in maniera completa e orientata alla clientela. (K3)
--

Obiettivo di apprendimento 6.5: sulla base di esempi di esercizio ben chiari, illustrano quali possibilità sussistono per creare esperienze entusiasmanti per i clienti in merito a prodotti e servizi selezionati del ramo Posta. (K3)

Obiettivo di apprendimento 6.6: documentano una procedura comprensibile per tutte le fasi di progetto della promozione. (K4)
--

Obiettivo di apprendimento 6.7: pianificano e impiegano in tutte le fasi del progetto i canali di comunicazione e informazione del ramo Posta adeguati ed efficaci. (K4)
--

Area di apprendimento 7 Svolgimento e valutazione di una promozione
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Obiettivo di apprendimento 7.1: allestiscono autonomamente una promozione delle vendite nel rispetto delle disposizioni aziendali e di servizio del ramo Posta. (K5)
Obiettivo di apprendimento 7.2: sfruttano fattori di successo selezionati per creare esperienze clienti positive. (K3)
Obiettivo di apprendimento 7.3: coordinano la collaborazione con tutti i membri del team per la promozione e si consultano regolarmente. (K3)
Obiettivo di apprendimento 7.4: forniscono regolarmente e reciprocamente riscontri costruttivi impiegando le regole per il feedback. (K3)
Obiettivo di apprendimento 7.5: sviluppano idee proprie e le presentano adeguatamente. (K3)
Obiettivo di apprendimento 7.6: mantengono la visione d'insieme anche in fasi impegnative e sono coscienti della propria responsabilità nei momenti difficili. (K3)
Obiettivo di apprendimento 7.7: impiegano efficacemente strumenti di analisi e ricavano misure di miglioramento orientate alle soluzioni. (K3)
Obiettivo di apprendimento 7.8: valutano i risultati qualitativi e quantitativi del progetto di promozione e ne traggono delle conclusioni. (K4)
Obiettivo di apprendimento 7.9: nel quadro del progetto di promozione ottimizzano le proprie competenze sociali e individuali. (K5)

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 «Posta»

Berna, 15 giugno 2021

Responsabile della formazione per la formazione di base nel commercio al dettaglio

sig. Annemarie Gäumann

Annemarie Gäumann

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