

**Ramo di formazione e d'esame Commercio specializzato di animali**

---

**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

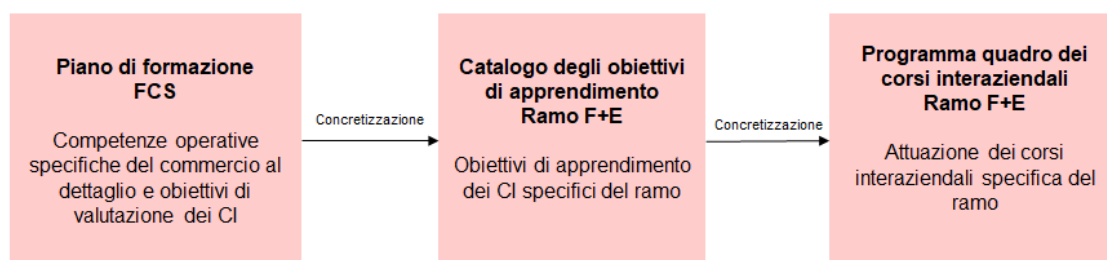
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 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 traggono argomenti di vendita e consigliano i clienti in modo completo.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
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)

<b>Area di apprendimento 1 Mammiferi (cani, gatti, roditori e conigli)</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 1.1 Svolgono ricerche sulle diverse modalità di vita e le particolarità specifiche delle principali specie di mammiferi e le rappresentano graficamente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.2 Spiegano e giustificano con argomentazioni solide le esigenze individuali di una specie di mammiferi nei confronti del proprio ambiente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.3 In modo autonomo svolgono ricerche su informazioni importanti relative a esigenze e custodia di una specie di mammiferi a loro poco conosciuta oppure sconosciuta. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.4 Valutano la qualità delle informazioni acquisite online su mammiferi a dipendenza delle piattaforme di provenienza. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.5 Spiegano le esigenze delle specie animali appartenenti alla famiglia dei mammiferi custodite nel commercio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.6 Con l'aiuto di esempi pratici combinano, in modo orientato alla clientela, accessori appropriati per la custodia di una specie di mammiferi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.7 Informano in modo competente su custodia, alimentazione e cura delle specie di mammiferi proposte nel negozio. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.8 Puliscono secondo regole igieniche di base i recinti presenti per mammiferi e, se necessario, li riconfigurano in modo autonomo. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.9 Si informano su provenienza e allevamento dei mammiferi proposti nel negozio. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.10 Si procurano una panoramica delle direttive legali che disciplinano il commercio specializzato di animali a proposito dei mammiferi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.11 Descrivono in quali leggi e secondo quali modalità sono disciplinati il commercio di mammiferi vivi e la loro custodia. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.12 Descrivono in modo comprensibile le cerchie e gli attori che si interessano della custodia di mammiferi in un negozio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.13 Menzionano e confrontano concorrenti attivi nel settore che propongono mammiferi. (C2)

<b>Area di apprendimento 2 Uccelli (pappagallini e fringillidi)</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 2.1 Svolgono ricerche su diverse modalità di vita e particolarità delle principali specie di uccelli e le rappresentano graficamente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.2 Spiegano e giustificano con argomentazioni solide le esigenze individuali di una specie di uccelli nei confronti del proprio ambiente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.3 In modo autonomo svolgono ricerche su informazioni importanti relative a esigenze e custodia di una specie di uccelli a loro poco conosciuta oppure sconosciuta. (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.4 Valutano la qualità delle informazioni acquisite online sulle specie di uccelli proposte nel commercio specializzato di animali a dipendenza delle piattaforme di provenienza. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.5 Illustrano in dettaglio le esigenze delle specie di uccelli custodite nel loro negozio. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.6 Con l'aiuto di esempi pratici combinano, in modo orientato alla clientela, accessori appropriati per la custodia conforme di una specie di uccelli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.7 Informano in modo competente su custodia, alimentazione e cura delle specie di uccelli proposte nel negozio. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.8 Puliscono secondo regole igieniche di base le voliere presenti per uccelli e, se necessario, le riconfigurano in modo autonomo. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.9 Si informano su provenienza e allevamento delle specie di uccelli proposte nel negozio. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.10 Si procurano una panoramica delle direttive legali che disciplinano il commercio specializzato di animali a proposito degli uccelli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.11 Descrivono in quali leggi e secondo quali modalità sono disciplinati il commercio di uccelli vivi e la loro custodia. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.12 Descrivono in modo comprensibile le cerchie e gli attori che si interessano della custodia di uccelli in un negozio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.13 Menzionano e confrontano concorrenti attivi nel settore che propongono uccelli. (C2)

<b>Area di apprendimento 3 Invertebrati</b> (ragni, scorpioni, cavallette ecc.)
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 3.1 Svolgono ricerche sulle diverse modalità di vita e le particolarità specifiche dei principali invertebrati e le rappresentano graficamente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.2 Spiegano e giustificano con argomentazioni solide le esigenze individuali di una specie di invertebrati nei confronti del proprio ambiente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.3 In modo autonomo svolgono ricerche su informazioni importanti relative a esigenze e custodia di una specie di invertebrati a loro poco conosciuta oppure sconosciuta. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.4 Valutano la qualità delle informazioni acquisite online su invertebrati a dipendenza delle piattaforme di provenienza. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.5 Spiegano le esigenze della specie di invertebrati custodita nella loro azienda. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.6 Con l'aiuto di esempi pratici combinano, in modo orientato alla clientela, accessori appropriati per la custodia di una specie di invertebrati. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.7 Informano in modo competente su custodia, alimentazione e cura delle specie di invertebrati proposte nel negozio. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.8 Puliscono secondo regole igieniche di base i terrari presenti e, se necessario, li riconfigurano in modo autonomo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 3.9 Si informano su provenienza e allevamento degli invertebrati proposti nel negozio. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.10 Si procurano una panoramica delle direttive legali che disciplinano il commercio specializzato di animali a proposito degli invertebrati. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.11 Descrivono in quali leggi e secondo quali modalità sono disciplinati il commercio di invertebrati vivi e la loro custodia. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.12 Descrivono in modo comprensibile le cerchie e gli attori che si interessano della custodia di invertebrati in un negozio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.13 Menzionano e confrontano concorrenti attivi nel settore che propongono invertebrati. (C2)

<b>Area di apprendimento 4 Pesci</b> (pesci ornamentali di acqua dolce fredda / di acqua dolce calda / di acqua marina tropicale)
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 4.1 Svolgono ricerche sulle diverse modalità di vita e le particolarità specifiche delle principali specie di pesci e le rappresentano graficamente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.2 Spiegano e giustificano con argomentazioni solide le esigenze individuali di una specie di pesci nei confronti del proprio ambiente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.3 In modo autonomo svolgono ricerche su informazioni importanti relative a esigenze e custodia di una specie di pesci a loro poco conosciuta oppure sconosciuta. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.4 Valutano la qualità delle informazioni acquisite online sulle specie di pesci proposte nel negozio a dipendenza delle piattaforme di provenienza. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.5 Illustrano in dettaglio le esigenze delle specie di pesci custodite nel loro negozio. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.6 Con l'aiuto di esempi pratici combinano, in modo orientato alla clientela, accessori appropriati per la custodia di una specie di pesci. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.7 Informano in modo competente su custodia, alimentazione e cura delle specie di pesci proposte nel negozio. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.8 Puliscono secondo regole igieniche di base gli acquari presenti e, se necessario, li riconfigurano in modo autonomo. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.9 Si informano su provenienza e allevamento delle specie di pesci proposte nella loro azienda. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.10 Si procurano una panoramica delle direttive legali che disciplinano il commercio specializzato di animali a proposito di pesci. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.11 Descrivono in quali leggi e secondo quali modalità sono disciplinati il commercio di pesci vivi e la loro custodia. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.12 Descrivono in modo comprensibile le cerchie e gli attori che si interessano della custodia di pesci in un negozio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.13 Menzionano e confrontano concorrenti attivi nel settore che propongono pesci. (C2)

<p><b>Area di apprendimento 5 Rettili</b> (lucertole, serpenti, tartarughe) <b>e anfibi</b> (anuri: rane, raganelle e rospi, caudati o urodeli)</p>
<p>Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.1 Svolgono ricerche sulle diverse modalità di vita e le particolarità specifiche dei principali rettili e anfibi e le rappresentano graficamente. (C3)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.2 Spiegano e giustificano con argomentazioni solide le esigenze individuali di una specie di rettili o una di anfibi nei confronti del proprio ambiente. (C2)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.3 In modo autonomo svolgono ricerche su informazioni importanti relative a esigenze e custodia di una specie di rettili e una di anfibi a loro poco conosciute oppure sconosciute. (C3)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.4 Valutano la qualità delle informazioni acquisite online sui rettili e sugli anfibi proposti nel negozio a dipendenza delle piattaforme di provenienza. (C3)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.5 Illustrano in dettaglio le esigenze delle specie di rettili e anfibi custodite nel loro negozio. (C2)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.6 Con l'aiuto di esempi pratici combinano, in modo orientato alla clientela, accessori appropriati per la custodia di una specie di rettili o di anfibi. (C3)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.7 Informano in modo competente su custodia, alimentazione e cura delle specie di rettili risp. anfibi proposte nel negozio. (C2)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.8 Puliscono secondo regole igieniche di base i terrari presenti e, se necessario, li riconfigurano in modo autonomo. (C3)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.9 Si informano su provenienza e allevamento delle specie di rettili risp. anfibi proposte nella loro azienda. (C3)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.10 Si procurano una panoramica delle direttive legali che disciplinano il commercio specializzato di animali a proposito di rettili e anfibi. (C3)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.11 Descrivono in quali leggi e secondo quali modalità sono disciplinati il commercio di rettili e anfibi vivi e la loro custodia. (C2)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.12 Descrivono in modo comprensibile le cerchie e gli attori che si interessano della custodia di rettili e anfibi in un negozio specializzato di animali. (C2)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 5.13 Menzionano e confrontano concorrenti attivi nel settore che propongono rettili e anfibi. (C2)</p>
<p><b>Area di apprendimento 6 Prodotti accessori</b> (recinti, infrastruttura, dispositivi tecnici, mangimi, prodotti per la cura, piante)</p>
<p>Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci3a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci2a; c1.ci3a</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 6.1 Allestiscono un elenco dei principali fornitori della loro azienda. (C1)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 6.2 Designano le principali categorie di prodotti, ciascuna con due caratteristiche tipiche. (C1)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 6.3 Con l'aiuto di esempi di prodotti spiegano le differenze nell'offerta di prodotti dei principali fornitori di accessori. (C2)</p>
<p>Obiettivo di apprendimento 6.4 Rappresentano graficamente la palette di prodotti dei principali fornitori. (C3)</p>

Obiettivo di apprendimento 6.5 Con l'aiuto di argomenti condivisibili spiegano l'importanza di marche proprie o private. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.6 Per ogni gruppo di animali elaborano un elenco con i principali prodotti indispensabili per la loro custodia conforme. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.7 Con l'aiuto di esempi e in funzione della situazione impiegano dispositivi tecnici per ottenere condizioni climatiche appropriate nella custodia di animali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.8 Spiegano in modo comprensibile l'impiego e il funzionamento di prodotti tecnici (illuminazione, riscaldamento, filtraggio, umidità dell'aria ecc.). (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.9 Allestiscono in modo autonomo e in forma scritta piani di menù conformi alle esigenze nutrizionali degli animali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.10 Con l'aiuto di esempi di prodotti ne spiegano in dettaglio l'utilizzo e la cura. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.11 Descrivono con competenza le particolarità e l'impiego appropriato delle piante acquatiche proposte nel negozio. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.12 In situazioni pratiche applicano le proprie conoscenze approfondite di prodotti in modo produttivo e in funzione dei destinatari. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.13 Informano su prodotti particolarmente sostenibili e adatti per animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.14 Forniscono informazioni su possibili aspetti sanitari connessi alla custodia di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 6.15 Per la ricerca di informazioni significative sul produttore utilizzano fonti / piattaforme online importanti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.16 In una situazione pratica argomentano con convinzione tramite il metodo dello storytelling e, con abilità, provocano decisioni d'acquisto. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.17 In una situazione pratica illustrano l'importanza in relazione alla sostenibilità influenzando in tal modo le decisioni d'acquisto. (C2)

### **Area di apprendimento 7 Sicurezza sul lavoro e protezione della salute**

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

Obiettivo di apprendimento 7.1 Con l'aiuto di esempi pratici spiegano l'importanza della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute nel commercio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 7.2 Svolgono ricerche sulle direttive aziendali in materia di sicurezza sul lavoro e protezione della salute. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.3 Sulla base di scenari concreti valutano il potenziale pericolo risp. la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute nella loro attività quotidiana. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.4 Indicano dove è possibile procurarsi informazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e le specificano. (C2)
Obiettivo di apprendimento 7.5 Spiegano la procedura concreta da applicare nelle situazioni d'emergenza. (C2)
Obiettivo di apprendimento 7.6 Svolgono ricerche sulle disposizioni legali concernenti la gestione di prodotti tossici. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.7 Dimostrano la manipolazione di mezzi ausiliari generalmente usati nel ramo per trasportare, immagazzinare e gestire la merce. (C3)



**Area di apprendimento 8 Consulenza e vendita**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4b; c2.ci2a; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 8.1 Descrivono in dettaglio le fasi del processo di vendita con l'aiuto di un video realizzato autonomamente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.2 Descrivono quattro varianti per rivolgersi efficacemente ai clienti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.3 Tramite diverse tecniche di porre domande spiegano quali sono i bisogni dei clienti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.4 Con l'aiuto di proposte concrete spiegano in che modo i clienti sono indotti all'acquisto quando viene presentata loro l'utilità di un prodotto. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.5 Nelle situazioni di consulenza riconoscono le tipiche obiezioni del cliente e descrivono le procedure efficaci per gestirle. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.6 In situazioni pratiche dimostrano, in funzione dell'obiettivo, gli elementi delle fasi del processo di vendita. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.7 Allestiscono un catalogo completo di esempi che descrivono decisioni d'acquisto di carattere emozionale e razionale da parte dei clienti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.8 Con l'aiuto di situazioni pratiche esercitano l'impiego di argomenti di vendita di carattere emozionale e razionale. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.9 Valutano l'importanza e le differenze di decisioni d'acquisto di carattere emozionale e razionale. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.10 Elaborano esempi significativi di prestazioni di servizio e servizi specifici del ramo e importanti dal punto di vista del cliente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.11 Combinano in un significativo collegamento le esigenze degli animali con i prodotti selezionati e i desideri dei clienti. (C3)

**Area di apprendimento 9 Presentazione di prodotti**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci2b; c2.ci1b

Obiettivo di apprendimento 9.1 Secondo le direttive aziendali allestiscono presentazioni di prodotti in modo professionale e interessante. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.2 Valutano presentazioni di merce e presentano proposte concrete di miglioramento. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.3 Allestiscono un elenco di possibili mezzi ausiliari per promuovere le vendite o presentare prodotti e ne illustrano vantaggi e svantaggi. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.4 Allestiscono in modo autonomo presentazioni di prodotti per promuovere le vendite conformemente alle consuete direttive aziendali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.5 Nell'ambito di presentazioni di prodotti spiegano l'importanza dei benefici per il cliente. (C2)

**Area di apprendimento 10 Commercio specializzato di animali e ambiente**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c3.ci1a

Obiettivo di apprendimento 10.1 Descrivono l'evoluzione del commercio specializzato di animali dagli inizi fino a oggi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.2 Si procurano informazioni aggiornate sullo sviluppo economico del commercio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 10.3 Giudicano lo sviluppo del commercio specializzato di animali e formulano valutazioni su futuri rischi e opportunità. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.4 Tramite esempi concreti valutano l'importanza sociale del commercio specializzato di animali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 10.5 Si informano su tendenze tecnologiche che influenzano il commercio specializzato di animali e ne prendono nota per iscritto. (C2)

<b>Area di apprendimento 11 Ecologia e sostenibilità</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci4a; c1.ci4b; c3.ci2b
Obiettivo di valutazione 11.1 Descrivono in modo esaustivo i contenuti di un comportamento sostenibile. (C2)
Obiettivo di valutazione 11.2 Definiscono le esigenze sociali nei confronti dell'ecologia e della sostenibilità risp. della presenza sul mercato e dei comportamenti nel commercio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 11.3 Allestiscono una documentazione completa sui label relativi al tema "Sostenibilità ed ecologia del commercio specializzato di animali". (C3)
Obiettivo di apprendimento 11.4 Descrivono in che modo è possibile far meglio comprendere ai clienti l'importanza di un comportamento ecologicamente corretto e sostenibile. (C2)
Obiettivo di apprendimento 11.5 Con l'aiuto di esempi concreti definiscono in che modo un comportamento sostenibile può generare vantaggi di competitività per il commercio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 11.6 Presentano possibilità di smaltimento e riciclaggio di rifiuti, materiali di consumo risp. carcasse di animali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 11.7 Durante le istruzioni e gli eventi informativi promossi dai fornitori prendono nota dei rispettivi aspetti ecologici. (C2)
Obiettivo di apprendimento 11.8 Si procurano informazioni dai fornitori e dai loro prodotti su temi ecologici e sostenibili. (C2)

<b>Area di apprendimento 12 Tendenze nel commercio specializzato di animali</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione c1.ci1c; c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a
Obiettivo di apprendimento 12.1 Durante e al di fuori dell'orario lavorativo prendono nota delle tendenze generali in atto nel commercio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 12.2 Si procurano informazioni su aspettative di tendenza presso i propri fornitori. (C2)
Obiettivo di valutazione 12.3 Valutano l'evoluzione di tendenze generali nel commercio specializzato di animali e formulano proposte motivate per la loro elaborazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 12.4 Si procurano informazioni concernenti label e certificazioni di prodotti presso i consueti fornitori del ramo e ne descrivono obiettivi e utilità. (C3)

<b>Area di apprendimento 13 Gestire colloqui impegnativi con i clienti</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a
Obiettivo di apprendimento 13.1 In una situazione pratica utilizzano, in modo orientato ai clienti, le particolarità e le differenze specifiche di una situazione di consulenza nel commercio specializzato di animali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.2 Nei colloqui di vendita impegnativi argomentano con sicurezza basandosi sulle proprie conoscenze di prodotti e servizi e presentano con convinzione le proprie soluzioni. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.3 Svolgono ricerche e accertamenti impegnativi su prodotti e servizi utilizzando le fonti d'informazione specifiche del ramo. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.4 In una situazione pratica impegnativa come reclami, riparazioni, ritorni di merce o forniture di pezzi di ricambio spiegano quali sono le particolarità specifiche del ramo e le linee guida legali per lo smaltimento e la resa di prodotti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 13.5 Padroneggiano i principi della psicologia di vendita e applicano con professionalità le tecniche fondamentali del processo di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.6 In caso di reclami agiscono con riconoscenza, in modo professionale e orientato alla soluzione tenendo presenti le condizioni quadro dell'azienda. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.7 Valutano colloqui impegnativi dal punto di vista del cliente e sono in grado di mettersi nei suoi panni. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.8 Svolgono in funzione della soluzione ordinazioni individuali per i clienti utilizzando i mezzi ausiliari a disposizione nell'azienda. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.9 Analizzano il proprio modo di procedere e il proprio comportamento nei colloqui di vendita impegnativi, fissano obiettivi e definiscono misure personali di ottimizzazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.10 Gestiscono in funzione della soluzione le obiezioni di clienti impegnativi applicando tecniche di argomentazione pertinenti e conformi alla situazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.11 Coinvolgono in funzione della soluzione le proprie conoscenze relative a prodotti, prestazioni di servizio e servizi specifici dell'azienda. (C2)

<b>Area di apprendimento 14 Creare esperienze orientate a prodotti e servizi</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a; e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Obiettivo di apprendimento 14.1 Spiegano in modo esaustivo quali sono i fattori di successo decisivi nel commercio specializzato di animali per creare un'esperienza per i clienti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 14.2 Con un esempio pratico illustrano le possibilità per far vivere prodotti e servizi del commercio specializzato di animali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.3 Con un esempio pratico pianificano un'esperienza, orientata al cliente, per un prodotto o un servizio standard del commercio specializzato di animali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.4 Con l'aiuto di esempi pratici del commercio specializzato di animali allestiscono contributi per prestazioni di servizio su diversi canali di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.5 Con un esempio pratico pianificano in funzione dell'obiettivo esperienze orientate ai prodotti e ai servizi risp. agli eventi per i clienti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 14.6 Analizzano i propri gruppi target di clienti, ne conoscono i bisogni e ne ricavano misure corrispondenti per gestirli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.7 Nelle proprie attività implementano prestazioni specifiche dell'azienda concernenti prodotti, servizi e prestazioni di servizio. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.8 Elaborano proposte concrete per una maggior visibilità della loro attività nei mezzi di comunicazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.9 Riflettono sulla propria attuazione e valutano i punti di vista concernenti efficacia sulla cifra d'affari, emozionalità e creatività nonché metodo organizzativo. (C3)

<b>Area di apprendimento 15 Collaborare alla realizzazione di eventi per clienti e promozioni di vendita</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a; e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Obiettivo di apprendimento 15.1 Con l'aiuto di un esempio pianificano un evento o una promozione di vendita tenendo conto dei clienti e delle risorse. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.2 Con l'aiuto di un esempio presentano un evento per clienti o una promozione di vendita per il commercio specializzato di animali dall'idea fino alla realizzazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.3 Utilizzano, in funzione dell'obiettivo, strumenti per analizzare un evento o una promozione di vendita nel commercio specializzato di animali e ne ricavano misure di miglioramento. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.4 Descrivono le condizioni quadro interne e le linee guida per realizzare eventi per clienti, promozioni di vendita o attività analoghe nel commercio specializzato di animali. (C2)
Obiettivo di apprendimento 15.5 Tengono un rapporto dettagliato sulle attività (quali, quando e come?) per realizzare eventi per clienti, promozioni di vendita o attività analoghe nel commercio specializzato di animali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.6 Partecipano attivamente alla realizzazione di eventi per clienti, promozioni di vendita o attività analoghe e forniscono un feedback regolare sotto forma di idee e proposte di ottimizzazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.7 Valutano l'importanza del lavoro di squadra nella realizzazione di eventi per clienti, promozioni di vendita o attività analoghe nel commercio specializzato di animali. (C3)

---

#### **4 Allestimento e approvazione**

Il presente catalogo di obiettivi di apprendimento è stato allestito dal sottoscritto ramo 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 del commercio al dettaglio / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

Ramo di formazione e d'esame «Commercio specializzato di animali»

Basilea, 25 giugno 2021

Vice direzione  
BZS / FCS Sagl  
Formazione Commercio specializzato di animali Svizzera

sig. Roger Gründler

Roger Gründler

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