



# **Concetto nazionale di attuazione nella scuola professionale**

**Impiegati del commercio al dettaglio AFC con maturità professionale 1, modello additivo**

**3° anno di tirocinio**

**Organo responsabile:** Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera

Versione: 1.0, 3 agosto 2021

Documento redatto da: Mattes Erich  
Pession Luca  
Stadelmann Hans  
Ectaveo AG

## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
1.1	Situazione iniziale	2
1.2	Obiettivo	2
1.3	Approccio metodico	3
1.5	Collaborazione fra i luoghi di formazione per AFC con MP1, modello additivo	4
1.6	Panoramica del numero di lezioni nel confronto tra AFC e AFC con MP 1, modello additivo	6
<b>2</b>	<b>Panoramica del 3° anno di tirocinio</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti»</b>	<b>10</b>
3.1	Panoramica delle competenze operative	10
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	12
3.3	Campo di apprendimento 1: Creare e organizzare le relazioni con i clienti	12
3.4	Campo di apprendimento 2: Condurre colloqui complessi con i clienti	14
3.6	Esami nell'ambito della nota scolastica	19
<b>4</b>	<b>Campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi»</b>	<b>20</b>
4.1	Panoramica delle competenze operative	20
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	20
4.3	Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	21
4.4	Trasmissione integrata della lingua nazionale regionale nel campo di apprendimento 2: Comunicare nella lingua nazionale regionale	23
4.7	Esami nell'ambito della nota scolastica	27
<b>5</b>	<b>Campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi»</b>	<b>28</b>
5.1	Panoramica delle competenze operative	28
<b>6</b>	<b>Campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo»</b>	<b>29</b>
6.1	Panoramica delle competenze operative	29
<b>7</b>	<b>Ausili di pianificazione</b>	<b>30</b>
<b>8</b>	<b>Allegato 1</b>	<b>31</b>

# 1 Introduzione

## 1.1 Situazione iniziale

La maturità professionale comprende una formazione professionale di base certificata da un AFC e una formazione generale approfondita complementare alla formazione professionale di base (cfr. art. 2 ordinanza sulla maturità professionale OMPr). L'insegnamento per l'ottenimento della maturità professionale sostituisce pertanto l'insegnamento di cultura generale. Può essere frequentato durante la formazione professionale di base (cfr. art 13 cpv. 1 OMPr) e, per la MP1 con indirizzo «Economia e servizi» tipo «Servizi», comprende 1440 lezioni. Per la MP1 ciò vale sia con le formazioni professionali su tre anni sia con quelle su quattro anni.

In occasione dell'incontro ad alto livello sulla formazione professionale 2014, nella dichiarazione comune i partner hanno trovato un accordo su quattro linee d'azione. La linea d'azione 2 (maturità professionale e accesso alle scuole universitarie professionali) auspica che venga consolidata la maturità professionale durante la formazione professionale di base (MP1).

## 1.2 Obiettivo

L'obiettivo del presente concetto di attuazione è di rafforzare la maturità professionale per gli impiegati del commercio al dettaglio. Esso assicura che, con al massimo due giorni di scuola la settimana durante i tre anni di tirocinio, vengano raggiunti gli obiettivi dell'AFC e allo stesso tempo che siano rispettate le disposizioni per l'AFC e per la MP 1. L'insegnamento comprende al massimo 9 lezioni per ogni giorno di scuola.

Il profilo professionale per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio AFC è orientato alle competenze operative. Contemporaneamente una parte della cultura generale è integrata nelle conoscenze professionali, mentre una parte non lo è.

Di conseguenza, oltre alla dispensa dalla parte di cultura generale non integrata nelle conoscenze professionali (160 lezioni), una MP 1 con indirizzo «Economia e servizi» richiede una riduzione del numero regolamentare di lezioni nell'AFC di ulteriori 600 lezioni dalle quali le persone in formazione nell'AFC possono essere dispensate a favore della MP1 con indirizzo «Economia e servizi». In tal modo si garantisce che l'insegnamento (conoscenze professionali + insegnamento per l'ottenimento della MP) non superi due giorni di scuola la settimana.

### 1.3 Approccio metodico

Per ridurre le complessive **760 lezioni** per l’AFC con MP 1 è stato seguito il seguente approccio metodico:

1. Gli Impiegati del commercio al dettaglio AFC con MP1 sono dispensati dalle lezioni di cultura generale non integrate nelle conoscenze professionali (**160 lezioni**).
2. Nella scuola professionale, gli impiegati del commercio al dettaglio AFC con MP 1 sono dispensati dalle lezioni di **conoscenze professionali e di cultura generale integrata nei campi di competenze operative A–D** coperti dal **programma quadro d’insegnamento per la maturità professionale** oppure nelle quali gli impiegati del commercio al dettaglio AFC con MP 1 si contraddistinguono per una **maggiore velocità di apprendimento (600 lezioni)**.

### 1.4 Risultato

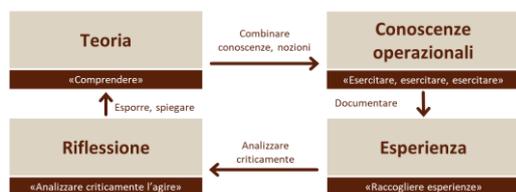
Durante i mesi di aprile e maggio 2021 il presente concetto di attuazione è stato elaborato dal gruppo di lavoro «ICD MP 1» e comprende, applicando la metodologia esposta nel punto 1.3, il programma ridotto per impiegati del commercio al dettaglio AFC con maturità professionale 1, modello additivo. Dal concetto di attuazione per AFC sono stati stralciati i contenuti interamente coperti dal programma quadro d’insegnamento per la MP. Gli obiettivi di valutazione, nei quali una parte dei contenuti è coperta dal programma quadro d’insegnamento per la MP, sono evidenziati *a colori* nel presente concetto di attuazione.

Il progetto consente sia il raggiungimento degli obiettivi di formazione dell’AFC e della MP 1 sia l’attuazione secondo l’organizzazione scolastica.

Nella procedura di qualificazione AFC (cfr. Programma nazionale per l’insegnamento della cultura generale) i candidati sono dispensati dal campo di qualificazione «Cultura generale». Siccome nella formazione di base con maturità professionale, modello additivo, vengono combinate due diverse concezioni didattiche di base, per gli impiegati del commercio al dettaglio AFC non è possibile ottenere la dispensa da ulteriori note relative alla procedura di qualificazione della MP 1. Allo stesso modo, nessuna nota relativa alla MP 1 viene trasferita e riportata per l’AFC.

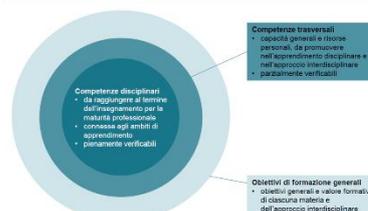
Il grafico seguente presenta una panoramica di entrambi queste due concezioni secondo il modello additivo.

Orientamento alle competenze operative della formazione di base con AFC



Secondo il modello di Anderson & Krathwohl 2001

Modello delle competenze del programma quadro d’insegnamento per la maturità professionale (PQ MP)



pagina 3

## 1.5 Collaborazione fra i luoghi di formazione per AFC con MP1, modello additivo

Collaborazione tra i luoghi di formazione – assegnazione agli anni di tirocinio delle competenze operative per impiegati del commercio al dettaglio AFC con MP1, modello additivo

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio			3° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
<b>A: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</b>									
a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio									
a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni									
a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli									
a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali									
a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali									
a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio									
<b>B: Gestione e presentazione di prodotti e servizi</b>									
b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce									
b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti									
b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti									
<b>C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi</b>									
c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo			*						
c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti			*						
c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana						*			
<b>D: Interazione nell'azienda e nel ramo</b>									
d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali									

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio			3° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
<b>d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>E: Creazione di esperienze di acquisto</b>	■			■			■		
<b>e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>e3: Collaborare alla realizzazione di eventi e promozioni</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>F: Gestione di negozi online</b>	■			■			■		
<b>f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■

**Legenda**



**Azienda** (sviluppo di conoscenze operazionali e routine)



**SP** (sviluppo di conoscenze di base e abilità)



**CI** (specializzazione in prodotti e servizi; \*secondo il programma quadro CI specifico del ramo 1° & 2° AT)

## 1.6 Panoramica del numero di lezioni nel confronto tra AFC e AFC con MP 1, modello additivo

	Numero di lezioni AFC (1.5-2-1)			Numero di lezioni AFC + MP 1 (2-2-2)			Giustificazione per la riduzione del numero di lezioni AFC (dispensa)
	1° AT	2° AT	3° AT	1° AT	2° AT	3° AT	
<b>A: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</b>	160	160	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella MP 1 questo campo può essere trattato più rapidamente che nell'AFC</li> <li>Le basi nell'ambito delle competenze comunicative e linguistiche nella lingua nazionale e nella lingua straniera nonché del calcolo dei prezzi sono ampiamente coperte nella MP 1</li> </ul>
	<b>400</b>			<b>180</b>			
<b>B: Gestione e presentazione di prodotti e servizi</b>	80	120	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella MP 1 questo campo può essere trattato più rapidamente che nell'AFC</li> <li>Le basi nell'ambito dei processi di lavoro e delle interfacce di aziende, ricerca, informazioni, impiego dei media e presentazione della merce sono ampiamente coperte nella MP 1</li> </ul>
	<b>280</b>			<b>180</b>			
<b>C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi</b>	80	80	0	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella MP 1 questo campo può essere trattato più rapidamente che nell'AFC</li> <li>Le basi nell'ambito della ricerca di informazioni nonché dell'analisi del mercato sono ampiamente coperte nella MP 1</li> </ul>
	<b>160</b>			<b>100</b>			
<b>D: Interazione nell'azienda e nel ramo</b>	120	160	40	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella MP 1 questo campo può essere trattato più rapidamente che nell'AFC</li> <li>Le basi nell'ambito delle forme aziendali e giuridiche, dell'economia, delle tecniche e organizzazione del lavoro, delle competenze comunicative e linguistiche nella lingua nazionale e nella lingua straniera nonché del calcolo dei prezzi sono ampiamente coperte nella MP 1</li> </ul>
	<b>320</b>			<b>100</b>			
Totale conoscenze professionali CCO A-D	1160			560			Dispensa possibile Nessuna possibilità di dispensa dall'insegnamento dell'educazione fisica (PQ SEFRI)
Cultura generale non integrata	160			0			
Educazione fisica	160			160			
MP 1, modello additivo	0			1440			
<b>Totale lezioni della scuola professionale</b>	<b>1480</b>			<b>2160</b>			

## 2 Panoramica del 3° anno di tirocinio

CCO A	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	80 lezioni
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO A</b>	
<b>a.2</b>	<b>Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni</b>	
a2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)	
<b>a.3</b>	<b>Concludere il colloquio di vendita e rielaborarlo</b>	
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)	
<b>a.4</b>	<b>Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</b>	
a4.sp5b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)	
<b>a.5</b>	<b>Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</b>	
a5.sp1a	Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2)	
a5.sp1b	Descrivono in funzione dei clienti le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità. (C2)	
a5.sp4a	Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)	
a5.sp4b	In caso di reclami applicano la metodologia procedurale. (C3)	
a5.sp4c	In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e attenzione. (C3)	
a5.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)	

**a.6 Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio**

a6.sp1a Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)

a6.sp3a Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3)

a6.sp6a Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)

**CCO B Gestione e presentazione di prodotti e servizi**

**80 lezioni**

**CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO B**

**b.3 Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti**

b3.sp1a Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3)

b3.sp2a Giustificano l'acquisizione di dati dei clienti. (C2)

b3.sp2b Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)

**b.3 Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti**

b3.sp3a Eseguono le operazioni fondamentali di calcolo e calcoli economico-aziendali. (C3)

b3.sp4a Calcolano i prezzi di vendita. (C3)

b3.sp4b Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3)

b3.sp5a In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)

---

b3.sp6a Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)

---

<b>CCO C</b>	<b>Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi</b>	<b>0 lezioni</b>
--------------	--	------------------

<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO C</b>
-----------	---

[Nessun obiettivo di valutazione del CCO C nel 3° anno di tirocinio]

<b>CCO D</b>	<b>Interazione nell'azienda e nel ramo</b>	<b>0 lezioni</b>
--------------	--	------------------

<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO D</b>
-----------	---

[Nessun obiettivo di valutazione del CCO C nel 3° anno di tirocinio]

### 3 Campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti»

#### 3.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
<b>a.2</b>	<b>Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni</b>
	<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio si avvicinano al cliente creando un'atmosfera di fiducia. Si informano sui bisogni del cliente nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. Riconoscono le sue aspettative e le particolarità della situazione di vendita. Organizzano attivamente il colloquio con il cliente.</p> <p>Dopo aver chiarito il bisogno assieme al cliente, gli impiegati del commercio al dettaglio presentano diverse proposte di soluzione che difendono con convinzione argomentando sempre in termini di beneficio per il cliente. Riconoscono il momento per valorizzare la vendita, per trasmettere al cliente un'esperienza d'acquisto unica e per promuovere ulteriormente la fidelizzazione del cliente. Coinvolgono attivamente il cliente utilizzando diversi canali e tecnologie.</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio forniscono al cliente convincenti raccomandazioni d'acquisto con il supporto di mezzi di comunicazione appropriati. Cercano costantemente di trasmettere al cliente il proprio entusiasmo e le proprie emozioni per il prodotto o il servizio creando un entusiasmo nel cliente. Nella presentazione della soluzione considerano il grado d'informazioni del cliente e gestiscono con professionalità le proprie lacune informative. Affrontano le obiezioni del cliente mostrando i vantaggi che la soluzione comporta per lui. Gli impiegati del commercio al dettaglio mostrano i vantaggi della propria soluzione rispetto a quella dei concorrenti e usano gli aspetti ecologici come argomento di vendita. Sono in grado di consigliare il cliente in materia di informazioni sul prodotto, sui servizi e sulla fabbricazione relativi alla sostenibilità. Presentano queste informazioni in storie che entusiasmano il cliente. A questo scopo attuano professionalmente lo stile di comunicazione della propria azienda comunicando in modo orientato al cliente attraverso tutti i canali a disposizione.</p> <p>In caso di necessità informano il cliente sulle peculiarità del prodotto (supporto per l'utilizzo, cura, dettagli tecnici, FAQ).</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio si comportano in modo attivo e incoraggiano il cliente a toccare il prodotto, a scoprirlo e a «sentirlo». Propongono in modo mirato e motivato azioni, servizi e servizi di cura appropriati al bisogno del cliente (vendite complementari, vendite supplementari e vendite incrociate). Durante la presentazione della soluzione anticipano le domande del cliente, senza però mai entrare in conflitto con lui. Concludono la presentazione della soluzione con un riassunto orientato al cliente e argomentano in termini di beneficio per il cliente.</p>
<b>a.3</b>	<b>Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</b>
	<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio riconoscono il momento giusto per concludere la vendita e passare al pagamento. Se necessario, informano il cliente su possibili metodi di pagamento efficienti. Sono in grado di gestire diversi sistemi di pagamento e di elaborare buoni e vantaggi per il cliente dai programmi di fidelizzazione della clientela. Se necessario, eliminano semplici inconvenienti tecnici oppure propongono una soluzione orientata al cliente e in caso di inconvenienti tecnici più gravi coinvolgono la persona responsabile.</p> <p>Se necessario, informano il cliente sulle peculiarità del prodotto (supporto per l'utilizzo, cura, dettagli tecnici, FAQ).</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio invitano attivamente il cliente a dare, in occasione della prossima visita, un feedback sulle esperienze fatte con il prodotto o il servizio, lo ringraziano e concludono il colloquio in un'atmosfera positiva. Offrono il proprio aiuto al cliente se deve trasportare oggetti pesanti.</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e i feedback sulla consulenza ricevuta e ricavano possibili idee per migliorare i futuri colloqui di vendita e consulenza.</p>
<b>a.4</b>	<b>Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</b>
	<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio comunicano tramite i nuovi media in modo mirato e secondo le esigenze aziendali. A dipendenza dell'azienda accolgono telefonicamente/tramite e-mail e chat le richieste dei clienti relative a prodotti, ordinazioni,</p>

forniture e richieste tecniche in almeno due lingue (lingua nazionale regionale e un'ulteriore lingua). Si rivolgono con professionalità al cliente, ne rilevano con precisione la richiesta e pongono domande supplementari se qualcosa non è chiaro. Utilizzano le proprie conoscenze per rispondere tempestivamente a domande concernenti prodotti, servizi oppure spedizione. In caso di difficoltà o ritardi nella consegna, contattano il fornitore, chiariscono i motivi per cui la merce non è stata consegnata e comunicano al cliente in modo proattivo le possibili opzioni. Se non sono in grado di rispondere a una domanda, prendono nota dei dati del cliente e trasmettono la domanda alla persona responsabile nel second-level-support oppure al reparto competente. In caso di ordinazione o se necessario, gli impiegati del commercio al dettaglio registrano il colloquio.

Comunicano attraverso tutti i canali – analogici e digitali. Applicano i requisiti formali per le diverse forme e i diversi canali di comunicazione. Redigono messaggi elettronici all'attenzione dei clienti. Nel contesto commerciale comunicano secondo le indicazioni aziendali utilizzando sempre un linguaggio professionale. Comunicano sia nella lingua nazionale regionale sia in una lingua straniera.

Nelle reti sociali gli impiegati del commercio al dettaglio si comportano secondo le prescrizioni dell'azienda, si esprimono positivamente come ambasciatori della propria azienda. Come persona professionale, organizzano in modo ponderato la loro presenza sulle piattaforme dei social media.

---

## **a.5 Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali**

---

Gli impiegati del commercio al dettaglio instaurano in modo mirato una relazione a lungo termine con il cliente utilizzando diversi canali e se ne prendono cura regolarmente e attivamente. Coinvolgono nel lavoro le proprie reti in modo proficuo e, al di fuori dell'orario di lavoro, si comportano come ambasciatori dell'azienda. Grazie al proprio entusiasmo e alla propria emozione per il prodotto, il servizio e l'azienda progettano una fidelizzazione della clientela. Utilizzano in modo orientato al cliente le loro conoscenze su prodotti, servizi, ramo e azienda. Si informano sulle discussioni in corso nei media sul tema dell'ecologia e della sostenibilità e trasmettono queste conoscenze ai clienti.

Gli impiegati del commercio al dettaglio lavorano sempre con l'obiettivo di aumentare la clientela fissa. Impiegano diversi sistemi di fidelizzazione della clientela per aggiornare il cliente su offerte appropriate.

Con l'aiuto di appositi sistemi svolgono sondaggi sulla soddisfazione dei clienti. Ai clienti segnalano le prestazioni di garanzia collegandole ai sistemi di fidelizzazione della clientela. Gestiscono in modo mirato e costruttivo i feedback critici e, se necessario, offrono un'altra soluzione in grado di soddisfare il cliente (es. goodwill nell'ambito delle direttive stabilite dall'azienda).

A dipendenza della situazione aziendale, gli impiegati del commercio al dettaglio accolgono reclami per telefono, e-mail e chat in almeno due lingue (una lingua nazionale regionale e un'ulteriore lingua). Si rivolgono con professionalità al cliente, ne accolgono le richieste con precisione e, in caso di incertezze, pongono domande supplementari. In ogni momento sono in grado di presentare al cliente una soluzione conforme alle direttive aziendali. Se possibile, dal colloquio ricavano conseguenze per eliminare gli errori e per evitare che in futuro si ripetano simili situazioni. Gli impiegati del commercio al dettaglio decidono pure se si tratta di un caso di garanzia, se il cliente deve pagare personalmente la riparazione oppure se gli viene rimborsata soltanto una parte. Gli impiegati del commercio al dettaglio fanno accertamenti relativi ai rimborsi e a questo scopo dispongono di un apposito fondo. In caso di importi di una certa entità, ne discutono con il superiore responsabile.

Gli impiegati del commercio al dettaglio prendono in consegna la merce resa, rilevano i dati del cliente e verificano se il servizio clienti ha già provveduto a registrare il caso nel sistema. Se la risposta è affermativa, il caso continua a essere trattato, mentre se la risposta è negativa si procede passo dopo passo compilando il modulo per merce resa oppure il modulo di garanzia. Gli impiegati del commercio al dettaglio verificano il prodotto e, in base alle direttive interne, decidono l'ulteriore procedura. Se non sono sicuri oppure nei casi limite legali, si rivolgono ai propri superiori.

Nei casi semplici di merce resa, gli impiegati del commercio al dettaglio verificano se il prodotto risulta ancora vendibile secondo le direttive aziendali. A dipendenza dello stato del prodotto, gli impiegati del commercio al dettaglio organizzano il pagamento dell'importo stabilito.

Nei casi di garanzia, gli impiegati del commercio al dettaglio verificano le rispettive disposizioni in materia. Rendono attento il cliente su possibili spese a suo carico in caso di danneggiamento dell'articolo per sua colpa. Nei casi di garanzia giustificati, gli impiegati del commercio al dettaglio trasmettono l'articolo al competente servizio del fornitore. Informano il cliente in merito alla richiesta di garanzia.

---

## **a.6 Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio**

---

Quando si tratta di compiti impegnativi e non comuni, gli impiegati del commercio al dettaglio comunicano in modo orientato alla soluzione e al cliente. Rimangono calmi e oggettivi, analizzano la situazione e sviluppano tutte le possibili soluzioni coinvolgendo i mezzi di informazione a loro disposizione. Affrontano i problemi e si procurano il punto di vista dell'interlocutore cercando di chiarire i motivi del suo comportamento. Se necessario, si confrontano anche con i colleghi e il superiore. Collaborano con le persone coinvolte per cercare soluzioni, offrono sostegno nei limiti delle proprie possibilità e dimostrano comprensione. Sono in grado di trovare e giustificare una soluzione confacente nell'ambito delle linee guida dell'azienda e delle proprie competenze.

Impiegano i diversi mezzi di comunicazione in modo appropriato alla situazione. Interagiscono con diversi gruppi di clienti (es. altre culture, gruppi di età o religione) in modo professionale e attenendosi alle consuete regole comportamentali. Parlano e comprendono la lingua nazionale regionale e dispongono di un vocabolario differenziato (compresi i termini tecnici).

Accolgono con oggettività le critiche nei loro confronti e si comportano in modo orientato alla soluzione e conforme all'azienda. Se necessario, coinvolgono un superiore per risolvere una situazione conflittuale.

In caso di taccheggi, agiscono secondo le direttive aziendali.

## 3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Creare e organizzare le relazioni con i clienti	a.5	15
CA 2: Condurre colloqui complessi con i clienti	a.5/a.6	45
TILS 4: Comunicare in una lingua straniera	a.2/a.3/a.4/a.5	20

## 3.3 Campo di apprendimento 1: Creare e organizzare le relazioni con i clienti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **15** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con \* sono trasmesse nella lingua straniera.*

### 3.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Irina lavora nel negozio di moda «Fashion Now». Il signor Nikolic desidera acquistare delle giacche invernali per i suoi tre figli. Il cliente è molto consapevole delle problematiche ambientali e di conseguenza vorrebbe acquistare capi d'abbigliamento possibilmente sostenibili. Guardando gli articoli esposti, nota che ci sono diversi luoghi di produzione come per esempio India, Bangladesh o Cina, ma ci sono anche diversi materiali che eventualmente possono più o meno inquinare l'ambiente. Determinate marche presentano delle etichette ambientali, ma il signor Nikolic non ha nessuna familiarità con questi label. Ciò gli rende difficile scegliere la giacca appropriata, si rivolge dunque a Irina per farsi spiegare le possibilità più sostenibili.

#### Attività tipica 2

Paul e Asia si presentano nel negozio outdoor «AdventureLand», in cui Clara sta assolvendo il tirocinio di impiegata del commercio al dettaglio. I due clienti sono appena rientrati da un trekking in Svezia. Durante la vacanza hanno provato l'equipaggiamento acquistato in precedenza presso «AdventureLand». Clara accoglie gentilmente Paul e Asia, si informa sul viaggio in Svezia e chiede loro se sono stati soddisfatti dell'equipaggiamento. Il viaggio è stato

fantastico, ma il fornello a gas acquistato nel negozio «AdventureLand» non ha funzionato correttamente. Clara, in collaborazione con i due clienti, cerca di approfondire il problema segnalato dai due clienti.

### 3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a5.sp1a	Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2) *
a5.sp1b	Descrivono in funzione dei clienti le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità. (C2) *
a5.sp4a	Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

a5.sp1a	Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2) *
	<i>Elencano le possibili prestazioni del commercio al dettaglio per instaurare relazioni a lungo termine con i clienti.</i>
a5.sp1b	Descrivono in funzione dei clienti le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità. (C2) *
	<i>Spiegano i concetti di ecologia e sostenibilità in relazione al commercio al dettaglio.</i>
	<i>Mostrano i principali metodi per fornire un feedback. (a5.sp4a)</i>

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

a5.sp4a	Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)
---------	--

## Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

---

*Presentano anche in una lingua straniera i benefici sia delle relazioni a lungo termine con i clienti sia dei consueti programmi di fidelizzazione della clientela conformemente ai contenuti trasmessi. (a5.sp1a)*

---

*Illustrano anche in una lingua straniera le correlazioni ecologiche e le basi della sostenibilità in modo appropriato al cliente conformemente ai contenuti trasmessi. (a5.sp1b)*

---

### 3.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

#### Modulo di conoscenze

«Creare e organizzare le relazioni con i clienti»

## 3.4 Campo di apprendimento 2: Condurre colloqui complessi con i clienti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **45** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con \* sono trasmesse nella lingua straniera.*

### 3.4.1 Attività tipica

Samuele lavora nel servizio clienti di un negozio di alimentari. Una signora di mezza età si presenta nel negozio, si dirige verso Samuele e se la prende con lui senza nemmeno salutarlo. La signora si esprime in un italiano stentato, si fa fatica a comprendere ciò che dice. «Ieri ho acquistato nel vostro negozio un menù congelato comprendente anche della carne. Ho spiegato esattamente alla sua collega di essere intollerante al lattosio! Ora guardi bene: nei vari ingredienti c'è sempre del lattosio! Sin dall'inizio ho capito che la sua collega non aveva la minima idea delle mie esigenze!» Samuele chiede scusa e si ricorda la procedura corretta da applicare con i reclami. Chiede informazioni al suo superiore sulle possibilità di un gesto di goodwill. Per farsi capire meglio dalla cliente, Samuele continua il colloquio esprimendosi in un'altra lingua.

### 3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a5.sp4b	In caso di reclami applicano la metodologia procedurale. (C3) *
a5.sp4c	In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e attenzione. (C3) *
a6.sp1a	Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3) *
a6.sp3a	Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3) *
a6.sp6a	Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

<i>Formulano i diversi passaggi necessari per gestire un reclamo. (a5.sp4b)</i>
<i>Spiegano le disposizioni legali da applicare in caso di reclami. (a5.sp4b)</i>
<i>Determinano la procedura corretta in caso di situazioni conflittuali. (a6.sp3a)</i>
<i>Spiegano il cosiddetto «quadrato della comunicazione di Schulz von Thun» (modello di comunicazione con i quattro aspetti di una notizia: contenuto oggettivo, autorivelazione, appello e relazione con l'interlocutore) . (a6.sp6a)</i>

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

a5.sp4b	In caso di reclami applicano la metodologia procedurale. (C3) *
	<i>Svolgono una gestione del reclamo orientata al cliente.</i>
a5.sp4c	In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e attenzione. (C3) *
a6.sp1a	Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3) *
a6.sp3a	Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3) *

a6.sp6a	Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)
---------	--

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

*Applicano in modo appropriato anche in una lingua straniera il proprio vocabolario e la propria struttura linguistica per una situazione di vendita interculturale. (a6.sp1a)*

*In caso di conflitti utilizzano anche in una lingua straniera il vocabolario appropriato e la corrispondente struttura linguistica. (a6.sp3a)*

*Applicano anche in una lingua straniera il vocabolario e la struttura linguistica per la metodologia procedurale in caso di reclami conformemente ai contenuti trasmessi. (a5.sp4b)*

*Applicano anche in una lingua straniera il vocabolario e la struttura linguistica nel caso di un reclamo. (a5.sp4c)*

*Comunicano anche in una lingua straniera le possibilità di un gesto di goodwill (cortesia) in modo appropriato alla situazione. (a5.sp4c)*

### 3.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

«a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio»

#### Modulo di conoscenze

«Condurre colloqui complessi con i clienti»

### 3.5 Trasmissione integrata della lingua straniera nel campo di apprendimento 3: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

#### 3.5.1 Attività tipica

Jenny indossa dei gioielli sin da quando era bambina. Il suo tirocinio presso la gioielleria «Fiore all'occhiello» è quindi la realizzazione di un suo sogno. La gioielleria gestisce un account Instagram attraverso il quale presenta, oltre ai gioielli abituali, anche singoli pezzi alla moda prodotti da orafi di tutta la regione. La gioielleria ha deciso di concedere a Jenny la possibilità di progettare una campagna promozionale su Instagram per la nuova collezione di gioielli creati dai designer.

#### 3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) * <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) * <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>
a4.sp5b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) * <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>
a5.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) * <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

-

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a.2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
	<i>Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica di una lingua straniera per l'analisi dei bisogni dei clienti conformemente ai contenuti trasmessi.</i>
	<i>Allestiscono brevi informazioni per i clienti in una lingua straniera.</i>
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
	<i>Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica di una lingua straniera per la conclusione della vendita e la rielaborazione conformemente ai contenuti trasmessi.</i>
a4.sp5b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
	<i>Applicano in modo corretto oralmente e per iscritto il vocabolario e la struttura linguistica in una lingua straniera per comunicare con i clienti attraverso diversi canali di vendita conformemente ai contenuti trasmessi.</i>
a5.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
	<i>Gestiscono in una lingua straniera una situazione quotidiana con i clienti.</i>
	<i>Utilizzano oralmente e per iscritto il vocabolario di una lingua straniera per gestire situazioni impegnative con i clienti.</i>

### 3.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

- «a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni»
- «a3: Concludere il colloquio di vendita e rielaborarlo»
- «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»
- «a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

### 3.6 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

#### 3o anno di tirocinio

##### Basi

##### Conoscenze / comprensione

(scritto, 30 min)

- \_ Conoscenze professionali (15 min)
- \_ Lingua straniera (15 min)

##### Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto / orale, 40 min)

- \_ Critical Incidents (10 min)
- \_ Mini Cases (10 min)
- \_ Simulazioni pratiche (20 min, lingua nazionale/lingua straniera)

##### Interconnessione

Struttura interdisciplinare

(orale, 15 min)

- \_ Gioco dei ruoli (lingua straniera)

## 4 Campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi»

### 4.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
<b>b.3</b>	<b>Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti</b>
<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio raccolgono dati rilevanti (es. dati di clienti, contratti di compravendita e garanzie) tramite un appropriato supporto tecnologico. Interpretano gli indici per gestire il magazzino e progettare l'assortimento. Calcolano i prezzi di vendita eseguendo quotidianamente operazioni di calcolo (le operazioni di base, problemi del tre semplice, calcoli di medie e ripartizioni, calcoli di valute e calcoli percentuali). Stimano in modo approssimativo indici aziendali importanti.</p> <p>Per la propria attività professionale utilizzano i dati dei clienti approntati dall'azienda rispettando le direttive giuridiche e le linee guida in materia di protezione dei dati nonché l'obbligo di riservatezza. Sono in grado di valutare quali eventi operativi devono essere trattati e gestiti come casi interni.</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio gestiscono con cura e regolarità i dati raccolti. Svolgono ricerche su informazioni affidabili utilizzando diverse fonti di informazione e filtrano importanti informazioni per i propri campi di attività a seconda della domanda. Per le ordinazioni dei clienti rilevano tutte le informazioni necessarie e le conservano in modo condivisibile. Nel caso di informazioni complesse, si procurano l'aiuto del superiore responsabile.</p> <p>A dipendenza della situazione operativa, gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano i movimenti dei singoli prodotti e servizi e, sulla base delle analisi e delle direttive, trasmettono nuove ordinazioni. Se un articolo non trova lo smercio auspicato, in collaborazione con i principali reparti riflettono su come ridurre le scorte di tale articolo (es. riduzione di prezzo, misure pubblicitarie ecc.).</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio padroneggiano sia le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) impiegate nell'azienda sia la gestione dei social media utilizzandole in modo appropriato per il loro lavoro. Nel lavoro con i media elettronici utilizzano le tecnologie secondo le linee guida interne in materia di protezione dei dati e le direttive in materia di sicurezza. Durante il lavoro si prendono cura di apparecchiature e software. Consegnano al successivo utente in modo impeccabile l'infrastruttura che hanno appena utilizzato. Si tengono aggiornati sulle nuove tecnologie.</p>	

### 4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	<b>b.3</b>	<b>30</b>
TILN 2: Comunicare nella lingua nazionale regionale	<b>b.3</b>	<b>5</b>
TILS 3: Comunicare in una lingua straniera	<b>b.3</b>	<b>5</b>
CA 4: Padroneggiare calcoli rilevanti per l'azienda	<b>b.3</b>	<b>40</b>

## 4.3 Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **30** lezioni.

### 4.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Per il proprio lavoro interdisciplinare, Maria e Marvin hanno scelto il tema «Conosco i bisogni dei miei clienti». Nell'elaborazione delle singole fasi del lavoro hanno coperto tutti i campi di competenze necessari. In questo modo dimostrano le proprie capacità professionali equamente distribuite su diversi livelli. La sfida maggiore di questo compito è rappresentata dalla traduzione del prodotto finito nella prima lingua straniera.

#### Attività tipica 2

Daniele assolve la propria formazione in un'azienda del commercio specializzato di piccoli animali. Nel rispetto del diritto svizzero in materia di protezione dei dati e per fidelizzare la clientela, Daniele intende elaborare una carta fedeltà su cui figurano tutti i dati degli animali e con l'obiettivo di consegnare un piccolo regalo di compleanno agli animali registrati. In occasione del colloquio semestrale con il proprio responsabile della formazione, Daniele presenta questo lavoro – ben ponderato – di fidelizzazione della clientela basato sugli indici del negozio ed elaborato con le più recenti tecnologie.

#### Attività tipica 3

Paola assolve il tirocinio presso una cartoleria del centro città. Stamattina ha esposto in vetrina un articolo con indicato erroneamente il prezzo di CHF 45 invece di CHF 450. Un cliente pretende di pagare il prezzo pubblicato in vetrina, ma siccome in questo caso si tratta di un errore sostanziale è costretto a pagare il prezzo pieno del prodotto. In occasione del prossimo meeting del negozio, le persone in formazione presenteranno dei giochi dei ruoli in cui compaiono la risoluzione o la nullità del contratto di compravendita nonché le diverse clausole di garanzia.

### 4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) *
b3.sp2a	Giustificano l'acquisizione di dati dei clienti. (C2)
b3.sp2b	Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)

b3.sp5a	In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)
b3.sp6a	Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

b3.sp2a	Giustificano l'acquisizione di dati dei clienti. (C2)
b3.sp5a	In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)
	<i>Descrivono l'obbligo di riservatezza e le basi giuridiche in relazione agli indici aziendali.</i>
	<i>Menzionano i contenuti essenziali dei contratti di compravendita e delle garanzie. (b3.sp2b)</i>

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) *
	<i>Utilizzano fonti di informazioni appropriate per presentarle successivamente in modo critico ed efficace.</i>
b3.sp2b	Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)
b3.sp6a	Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)
	<i>Elaborano indici e dati di clienti in modo conforme alla legge avvalendosi delle attuali tecnologie.</i>

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

### 4.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti»

#### Modulo di conoscenze

«Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro»

## 4.4 Trasmissione integrata della lingua nazionale regionale nel campo di apprendimento 2: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 5 lezioni.

### 4.4.1 Attività tipica

Nessuna specifica attività tipica.

### 4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

*Rilevano le principali informazioni nei testi complessi come per esempio i contratti di compravendita. (b3.sp2b)*

*Riassumono oralmente e per iscritto direttive giuridiche e linee guida in materia di protezione dei dati. (b3.sp5a)*

## Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

---

-

## Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

<b>b3.sp1a</b>	<b>Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3)</b>
	<i>Applicano oralmente e per iscritto l'argomentazione in modo appropriato alla situazione. (b3.sp2a)</i>
	<i>Applicano oralmente e per iscritto il vocabolario tecnico in modo appropriato alla situazione. (b3.sp5a)</i>
	<i>Spiegano oralmente testi tecnici in un linguaggio semplice per i clienti. (b3.sp2b) (b3.sp5a)</i>

### 4.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti»

## 4.5 Trasmissione integrata della lingua straniera nel campo di apprendimento 3: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 5 lezioni.

### 4.5.1 Attività tipica

-

## 4.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) * <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>
---------	--

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

-

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

<b>b3.sp1a</b>	<b>Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) *</b>
	<i>Per la ricerca di informazioni utilizzano parole chiave appropriate nella lingua straniera. (b3.sp1a)</i>
	<i>Riconoscono e filtrano informazioni appropriate acquisite con la ricerca nella lingua straniera. (b3.sp1a)</i>
	<i>Analizzano criticamente le informazioni acquisite con la ricerca nella lingua straniera. (b3.sp1a)</i>
	<i>Nella comunicazione orale e scritta in lingua straniera applicano il vocabolario appropriato e le strutture linguistiche. (b3.sp2a)</i>

## 4.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

### Elemento operativo

«b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti»

## 4.6 Campo di apprendimento 4: Padroneggiare calcoli rilevanti per l'azienda

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

### 4.6.1 Attività tipica

L'azienda di elettrodomestici in cui lavora Emilia parteciperà alla prossima edizione dell'esposizione di «Arte Casa». In occasione di questo evento ai visitatori viene offerto un ribasso speciale sull'asciugatrice modello X-Line. Emilia ha l'incarico di trattare le condizioni di prezzo con il fornitore. In seguito collabora con i diversi reparti della propria azienda per calcolare il prezzo di vendita di questo modello.

### 4.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
b3.sp3a	Eseguono le operazioni fondamentali di calcolo e calcoli economico-aziendali. (C3) <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>
b3.sp4a	Calcolano i prezzi di vendita. (C3) <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>
b3.sp4b	Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3) <i>Le basi sono insegnate parzialmente nella MP.</i>

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

-

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

b3.sp3a	Eseguono le operazioni fondamentali di calcolo e calcoli economico-aziendali. (C3)
b3.sp4a	Calcolano i prezzi di vendita. (C3) <i>Applicano i metodi di calcolo dei prezzi nel commercio al dettaglio.</i>
b3.sp4b	Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3) <i>Utilizzano e interpretano gli indici aziendali per il proprio lavoro.</i>

## Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

---

### 4.6.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti»

#### Modulo di conoscenze

«Padroneggiare calcoli rilevanti per l'azienda»

## 4.7 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

### 3o anno di tirocinio

#### Basi

##### Conoscenze / comprensione

(scritto, 30 min)

\_ Conoscenze professionali

##### Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto, 45 min)

\_ Simulazioni pratiche

#### Interconnessione

Struttura interdisciplinare

(scritto 75 min oppure lavoro distribuito nel corso del 3° anno)

\_ Simulazioni pratiche e/o Critical Incidents

## 5 Campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi»

### 5.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
----------------------	---

[Nessun obiettivo di valutazione nel CCO C per il 3° anno di tirocinio]

## 6 Campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo»

### 6.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
----------------------	---

[Nessun obiettivo di valutazione nel CCO C per il 3° anno di tirocinio]

## 7 Ausili di pianificazione

Per l'attuazione nelle scuole professionali sono a disposizione i seguenti ausili:

- Commercio al dettaglio AFC: tabelle dei campi di apprendimento relativi ai tre anni di tirocinio (per tutti i campi di competenze operative A-D)
- Rapporto «Modelli organizzativi per l'attuazione di piani di formazione orientati alle competenze operative nelle scuole professionali»

## 8 Allegato 1

Questo allegato comprende brevi descrizioni dei metodi d'esame menzionati nel presente concetto di attuazione. Nell'ambito del programma di formazione continua degli insegnanti sono descritti in dettaglio diversi metodi d'esame sotto la rubrica «Didattica concreta».

<b>Analisi del colloquio</b>	L'analisi del colloquio è una forma d'esame con la quale si verificano le competenze comunicative in diverse situazioni di conversazione. I candidati osservano dal vivo oppure tramite un video un colloquio o un estratto di colloquio, analizzano il comportamento di comunicazione del professionista e in seguito presentano oralmente i propri risultati ai periti d'esame.
<b>Compito pratico</b>	Il compito pratico è una forma d'esame che corrisponde a un mandato con il quale si verificano le conoscenze operazionali. In questo modo le persone in formazione mettono alla prova le proprie capacità analitiche e concettuali.
<b>Critical incidents</b> (situazioni critiche determinanti per il successo)	Una situazione critica determinante per il successo è una situazione di lavoro pratica e difficile in cui è molto importante che il candidato agisca con competenza e in fretta. Ai candidati viene presentata una situazione impegnativa che affrontano in modo appropriato alla situazione stessa.
<b>Domande di conoscenze e di comprensione</b>	Le domande di conoscenze e di comprensione sono una forma d'esame in cui si verificano in modo mirato e per iscritto le conoscenze e la comprensione. Questa forma d'esame comprende compiti chiusi (ossia con una risposta o una soluzione ben determinata) e domande aperte (compiti di testo, compiti situazionali).
<b>Gioco di ruolo</b>	Il gioco dei ruoli è una forma d'esame in cui viene simulato un colloquio concernente l'ambito professionale dei candidati. La situazione di conversazione può essere sia di confronto sia di cooperazione. Il candidato interpreta sempre il ruolo del professionista.
<b>Mini casella di posta</b> (= mini-cestino della posta)	Nel compito relativo al cestino della posta i candidati danno priorità alle diverse attività di una situazione di lavoro o di una giornata lavorativa. Possono accedere a queste attività da classificare tramite i più disparati documenti.
<b>Mini Cases</b> (descrizioni di piccoli casi pratici)	I Mini Cases sono una forma d'esame in cui vengono analizzate brevi descrizioni per quanto riguarda l'azione professionale. I candidati analizzano la situazione predefinita, descrivono la procedura e ne ricavano delle conseguenze per agire.
<b>Simulazioni pratiche</b>	La simulazione pratica è una forma d'esame in cui i candidati sono invitati a eseguire concretamente la procedura in situazioni di routine professionale in un ambiente simulato oppure a descrivere come eseguirebbero l'azione.