

1. anno di tirocinio AFC

Esercizi di pratica professionale (lavori pratici)

Gli esercizi di pratica professionale sono formulati consapevolmente utilizzando la forma tu, siccome ci si rivolge direttamente alle persone in formazione. Ciò non significa tuttavia che con gli esercizi di pratica professionale si intende introdurre una cosiddetta "cultura del tu" nelle aziende. Le aziende, le formatrici e i formatori professionali determinano liberamente se utilizzare la forma di cortesia oppure dare del tu nei contatti personali all'interno dell'azienda.

Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Porgere il benvenuto ai clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio sei il padrone o la padrona di casa nella tua azienda. Vorresti che le tue clienti si sentano a loro agio. Per creare quest'atmosfera e per realizzare tramite ciò anche un colloquio di vendita di successo, l'inizio deve funzionare al meglio.

Il presente lavoro pratico ti aiuta a porgere il benvenuto ai clienti in modo professionale e tramite ciò poni la prima pietra per il colloquio di vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti in merito a quali canali di comunicazione possono svolgersi i contatti con i clienti nella tua azienda. Crea una panoramica sui canali di comunicazione e sui diversi contatti con i clienti che vuoi stringere in loco.

Compito parziale 2: Rifletti su che cosa debba includere una buona prima comunicazione con le clienti. In tal senso pensa a esperienze di vendita positive in cui tu stessa o stesso sei stata o stato cliente. Che cosa ti ha entusiasmato o reso felice? Crea un bigliettino che possa fungere da supporto per i tuoi pensieri.

Compito parziale 3: Porgi ora il benvenuto ai clienti: avvicinati attivamente a due clienti, porgi loro il benvenuto e informati su come puoi aiutarli. Utilizza a tale proposito il bigliettino del compito parziale 2. Fatti fornire un riscontro dalle tue formatrici.

Compito parziale 4: Al termine del compito parziale 3, avvicinati nuovamente alle tre clienti, dai loro il benvenuto e chiedi di nuovo che cosa puoi fare per loro. Dopo ogni contatto chiediti che cosa ha funzionato bene e che cosa devi ancora migliorare.

Compito parziale 5: Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella documentazione digitale dell'apprendimento.

Suggerimenti per la soluzione

Osserva come i tuoi collaboratori porgono il benvenuto ai clienti e ricava idee per i tuoi contatti personali con i clienti.

Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Accogliere le richieste

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Situazione iniziale

Nel primo contatto con i clienti è fondamentale riconoscere rapidamente le richieste della cliente. Così lei si sentirà capita e sarà in ottime mani. Il presente lavoro pratico ti aiuta a conoscere le diverse richieste dei clienti nella tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono le richieste con cui le tue clienti entrano in negozio. Quali sono le più ricorrenti? Elencale in una lista.

Compito parziale 2: Per ogni richiesta rifletti su due domande con le quali puoi identificare con certezza la richiesta.

Compito parziale 3: Utilizza le domande del compito parziale 2 per i prossimi quattro contatti con i clienti. Chiediti poi se le domande hanno funzionato bene o se la prossima volta sarebbe meglio utilizzarne altre. Elabora la lista di conseguenza.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Mettiti nei panni della cliente. Rifletti su quali sono le richieste con cui tu stesso ti rechi in negozio e su quali domande prevedi di ricevere.

Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni

Lavoro pratico

Capire i bisogni del cliente

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni.

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio vuoi soddisfare al meglio i bisogni della tua cliente. La cliente stessa non è però sempre in grado di menzionare i bisogni in modo veramente concreto. Qui si tratta di andare a fondo con domande specifiche sulle richieste della cliente.

Il presente lavoro pratico costituisce un'introduzione alle tecniche necessarie per individuare in modo ottimale il bisogno.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono le tecniche delle domande che ti consentono di scoprire i bisogni della cliente nel contatto diretto. A questo proposito prepara una lista con le tecniche delle domande adatte e con le possibili domande.

Compito parziale 2: Rifletti sugli aspetti da osservare quando ascolti attentamente. Prepara a questo proposito un promemoria sotto forma di lista con esempi.

Compito parziale 3: Rivolgiti attivamente a una cliente e analizza i suoi bisogni. Utilizza consapevolmente le diverse tecniche delle domande e l'ascolto attento. Fai in modo che un formatore ti osservi e ti fornisca un riscontro.

Compito parziale 4: Con queste conoscenze avvicinati ad altri due clienti e analizza i loro bisogni.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Rifletti in primo luogo su quali sono le esigenze dei clienti che si presentano più frequentemente nella tua azienda o nella tua sezione.

Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni

Lavoro pratico

Utilizzare le conoscenze dell'assortimento

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni.

Situazione iniziale

In qualità di specialista nel commercio al dettaglio desideri soddisfare al meglio i bisogni dei tuoi clienti. Affinché tu possa servire al meglio i tuoi clienti ti servono ottime conoscenze dell'assortimento dei prodotti e dei servizi. Nel colloquio di vendita è fondamentale che tu possa mettere in pratica le tue conoscenze con convinzione.

Il lavoro pratico ti aiuta a utilizzare le tue conoscenze in materia di assortimento e di servizi nel colloquio di vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scegli tre prodotti con rispettivamente un servizio adatto della tua azienda. Rifletti sugli aspetti importanti nel colloquio con il cliente per convincerlo dei prodotti e del relativo servizio nel tuo punto di vendita.

Compito parziale 2: Prepara una lista con cinque argomenti per i prodotti e servizi scelti. Discuti con la tua formatrice in merito a essa e integrala se necessario.

Compito parziale 3: Alla prossima occasione cerca di consigliare esattamente questi prodotti e servizi mediante gli argomenti del compito parziale 2. Controlla poi se gli argomenti vanno bene. Adatta dove opportuno la tua lista.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento digitale.

Indicazioni per la soluzione

Utilizza il tuo know-how derivante da altre competenze operative, in particolare le conoscenze relative a come capire al meglio i bisogni dei clienti.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Migliorare i colloqui di vendita

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

In qualità di persona esperta del commercio al dettaglio desideri entusiasmare le tue clienti per i prodotti e i servizi della tua azienda. Puoi creare l'entusiasmo fornendo una consulenza professionale e conducendo colloqui di vendita professionali. Lo sviluppo continuo di queste capacità aumenta il tuo successo lavorativo. Con questo lavoro pratico analizzi le tue capacità attuali in questo ambito e sviluppi misure per il miglioramento.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Riunisci i principali fattori di un colloquio di vendita e di consulenza eccezionale. Tramite i tuoi fattori realizza una lista di controllo.

Compito parziale 2: Conduci tre colloqui di vendita o di consulenza e in seguito svolgi un'autovalutazione sulla base della tua lista di controllo del compito parziale 1. In che cosa sei riuscito bene? Che cosa puoi migliorare la prossima volta?

Compito parziale 3: Conduci altri tre colloqui di vendita o di consulenza e fatti fornire un feedback dalla tua formatrice. Chiedi alla tua formatrice di utilizzare come ausilio, la lista di controllo che hai creato nel compito parziale 1.

Compito parziale 4: Ricava dalla tua autovalutazione e dal feedback della tua formatrice professionale misure personali per ottimizzare i tuoi colloqui di vendita o di consulenza. Elabora da ciò un piano di misure. Attua in futuro un piano di misure.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Puoi discutere la tua lista di controllo del compito parziale 1 con una persona superiore. Chiedi ulteriori indicazioni su come realizzare un buon colloquio di consulenza o di vendita.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

La procedura di pagamento costituisce un'opportunità per concludere positivamente l'esperienza di acquisto del tuo cliente. Perché non conta solo la prima impressione bensì anche l'ultima! In questo lavoro pratico ti occupi di come creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su come gestire la procedura di pagamento e il congedo affinché la tua cliente si senta a proprio agio e torni volentieri in futuro a fare acquisti.

Compito parziale 2: Effettua la procedura di pagamento per almeno quattro clienti. Crea in tal senso un'esperienza di acquisto positiva. Utilizza le tue riflessioni del compito parziale 1.

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel tuo lavoro tieni sempre in considerazione le direttive della tua azienda.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Stare alla cassa

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

Per svolgere rapidamente i pagamenti devi conoscere bene i diversi metodi e sistemi di pagamento della tua azienda. L'attuazione di questo lavoro pratico ti supporta in questo scopo.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Crea una lista con tutti i metodi e sistemi di pagamento a tua disposizione nella tua azienda.

Compito parziale 2: Lavora almeno due settimane – nella migliore delle ipotesi sorvegliato – autonomamente alla cassa, rispettivamente nell'area riservata ai pagamenti della tua azienda. Acquista sicurezza in tutti i metodi e sistemi di pagamento della tua lista (compito parziale 1).

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Fatti mostrare dal tuo formatore come funzionano i diversi metodi e sistemi di pagamento e come utilizzarli correttamente.

Attuare compiti nel processo di gestione della merce

Lavoro pratico

Occuparsi della ricezione della merce

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce

Situazione iniziale

La ricezione della merce è la prima fase importante per il processo di gestione della merce. Controllando la merce accuratamente e riconsegnando immediatamente merci errate o danneggiate garantisci la qualità ed eviti costi inutili. Con il presente lavoro pratico puoi attuare immediatamente questo compito nella tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Con il tuo formatore definisci tre forniture di merci che puoi prendere in consegna autonomamente. Prepara la ricezione di queste tre forniture di merci.

Compito parziale 2: Prendi in consegna le tue 3 forniture di merci. Controlla accuratamente le merci ricevute. Consulta immediatamente la persona responsabile in caso di merce errata o danneggiata. Elaborare le merci errate o danneggiate secondo le direttive aziendali.

Compito parziale 3: Dopo ogni fornitura di merci che hai preso in consegna, informa la persona responsabile e comunicale tutti i dettagli rilevanti legati all'accettazione delle merci.

Compito parziale 4: Smaltisci il materiale di imballaggio delle forniture che hai ricevuto, secondo le direttive aziendali.

Compito parziale 5: Documenta e rifletti i tuoi risultati in una documentazione dell'apprendimento digitale.

Indicazioni per la soluzione

Ricorda che: il controllo al ricevimento della merce include tre diverse fasi:

- Primo controllo/controllo sommario
- Controllo del bollettino di consegna
- Secondo controllo/controllo dettagliato

Attuare compiti nel processo di gestione della merce

Lavoro pratico

Elaborare le uscite di merci

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce

Situazione iniziale

È importante che tu sappia in qualsiasi momento, quali merci e in quali quantità sono disponibili nella tua azienda. Soltanto così puoi effettuare per tempo ulteriori ordini. Affinché la scorta di merci sia sempre aggiornata, devi elaborare le uscite di merci il più rapidamente possibile. Mediante questo lavoro pratico puoi esercitare ciò.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono i tipi di uscita di merci nella tua azienda. Crea una lista di essi.

Compito parziale 2: Calcola, una volta prima della fine della giornata lavorativa, le vendite complessive delle merci del giorno nel tuo negozio o nel tuo reparto. Controlla il tuo risultato insieme al tuo formatore. Se questo incarico nella tua azienda viene effettuato tramite sistema, analizza punto per punto con il tuo formatore i risultati del sistema.

Compito parziale 3: Gestisci una volta tutti i restati tipi di uscita di merci sulla lista del compito parziale 1. In tal senso, rispetta le direttive aziendali.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati in una documentazione dell'apprendimento digitale.

Indicazioni per la soluzione

Tipi di uscite delle merci: rifletti in quali modalità un prodotto può lasciare il negozio rispettivamente il magazzino.

Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti

Lavoro pratico

Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti

Situazione iniziale

Per suscitare emozioni nelle tue clienti è importante che tu presenti i prodotti nel modo più interessante possibile. I sette principi della presentazione delle merci ti forniscono supporto in merito. Al contempo è richiesto un elevato livello di creatività. Usi questa opportunità e sorprendi le tue clienti mediante il presente mandato pratico con una presentazione della merce convincente.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Accogli un mandato per una presentazione della merce. Chiarisci in tal senso tutti i dettagli che devi conoscere per la presentazione.

Compito parziale 2: Realizza un programma di promozione per la tua presentazione della merce. Osserva a tale scopo i sette principi della presentazione della merce.

Compito parziale 3: Discuti il tuo risultato con la tua persona superiore. Adatta il tuo programma di promozione tramite eventuali feedback.

Compito parziale 4: Attua ora la tua presentazione della merce secondo il programma di promozione e se necessario proteggi i prodotti dai furti.

Compito parziale 5: Controlla se hai attuato tutti i punti della tua promozione e ottieni un feedback dalla tua persona superiore.

Compito parziale 6: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Dai un'occhiata nella tua azienda, prima di iniziare questo lavoro pratico. In che modo le tue colleghe di lavoro realizzano presentazioni della merce interessanti?

Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo

Lavoro pratico

Informarsi in merito alla concorrenza

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo

Situazione di partenza

Il commercio al dettaglio è in continuo cambiamento. In qualità di persona specialista devi perciò conoscere che cosa fanno e cosa offrono i tuoi concorrenti. Puoi distinguerti da loro e offrire soluzioni adatte, orientate ai clienti. Con questo mandato pratico ora hai l'opportunità di confrontarti intensamente con i concorrenti del tuo ramo.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Cerca due concorrenti nel tuo settore nei pressi della tua azienda. Informati online o direttamente in loco sul loro assortimento e sull'offerta di servizi.

Compito parziale 2: Analizza ancora più precisamente entrambi i tuoi concorrenti facendo visita a uno dei loro punti vendita e confrontandolo con la tua azienda. Lasciati ispirare verso nuove idee.

Compito parziale 3: Realizza tramite le tue esperienze un breve profilo dei punti di forza e di debolezza di entrambi i due concorrenti.

Compito parziale 4: Discuti il profilo dei punti di forza e di debolezza con il tuo formatore. Confrontate insieme i concorrenti con la vostra azienda e riflettete su ciò che la vostra azienda fa meglio rispetto ai concorrenti e in che cosa i concorrenti sono più avanti.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel tuo confronto presta attenzione affinché tu scelga concorrenti simili alla tua azienda (ad es. dimensioni dell'assortimento, forma dell'azienda).

Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo

Lavoro pratico

Formulare argomenti di vendita

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo

Situazione di partenza

Una buona consulenza clienti si distingue, tra le altre cose, dal fatto che formuli argomenti di vendita mirati, che convinci la cliente del prodotto rispettivamente del servizio. Per questo motivo è decisivo che tu acquisisca informazioni di contesto sufficienti. Questo lavoro pratico ti aiuta a formulare argomenti efficaci dal punto di vista della vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scegli tre prodotti o servizi di questa azienda che vuoi presentare in modo efficace dal punto di vista della vendita. Raccogli tramite diversi canali informativi informazioni di contesto su questi tre prodotti o servizi che potrebbero esserti utili nell'argomentazione.

Compito parziale 2: Formula argomenti efficaci dal punto di vista della vendita sui tuoi tre prodotti o servizi.

Compito parziale 3: Presenta gli argomenti alle tue colleghe del team e chiedi loro un feedback sulla tua presentazione. Chiedi loro che cosa puoi migliorare e a che cosa devi prestare attenzione in futuro.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Presta attenzione a formulare argomenti di vendita legati ai prodotti e ai servizi in modo chiaro. Nei feedback sulla tua presentazione riceverai riscontri positivi e negativi. Non prendere sul personale i riscontri negativi, bensì prova a trarne una lezione.

Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti

Lavoro pratico

Offrire servizi adatti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti.

Situazione iniziale

Offrire prodotti e prestazione di servizi adatti rappresenta la chiave per il successo della fidelizzazione dei clienti alla tua azienda. In questo mandato pratico hai l'opportunità di esaminare da vicino i servizi della tua azienda, per poter offrire il servizio adatto al momento giusto.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali servizi e prestazioni di servizi vengono offerte dalla tua azienda. Chiedi alle tue colleghe del team in merito. Realizza una panoramica di tutti i servizi e le prestazioni di servizi della tua azienda.

Compito parziale 2: Informati sui servizi a pagamento della tua azienda e dove trovi le direttive e le linee guida aziendali necessarie.

Compito parziale 3: Osserva i colleghi del team come offrono al cliente servizi adatti. Chiedi loro in seguito come hanno agito.

Compito parziale 4: Nella tua quotidianità lavorativa offri in almeno quattro colloqui di vendita, servizi o prestazioni di servizi adatti. In essi integra i risultati dei compiti parziali 1-3.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Rifletti su quali servizi o prestazioni di servizi sono adatti e per quale prodotto.

Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti

Lavoro pratico

Trattare e mettere a disposizione i prodotti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti.

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio, il tuo compito è trattare e mettere a disposizione prodotti secondo le richieste individuali dei clienti. Con ciò vanno considerate direttive aziendali. Questo mandato pratico ti aiuta a ottenere una panoramica su come devi agire, inoltre ti aiuta a trattare e a mettere a disposizione prodotti in modo autonomo.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali prodotti vengono trattati o affinati. Crea al proposito una sintesi.

Compito parziale 2: Scegli un prodotto che vorresti trattare autonomamente. Ricerca quali direttive aziendali devi osservare nell'elaborazione di questo prodotto.

Compito parziale 3: Tratta il prodotto secondo le direttive aziendali.

Compito parziale 4: Chiedi alla tua formatrice di controllare e verificare il tuo prodotto trattato e di farti dare un riscontro. Svolgi eventuali miglioramenti successivi.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel trattamento del prodotto osserva assolutamente anche le direttive relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e all'occorrenza anche le direttive sull'igiene.

Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Vivere lo spirito del team

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista nel commercio al dettaglio sei impiegata in diversi team con varie persone. Il successo commerciale non dipende mai da una sola persona bensì sempre dall'intero team. Tramite la tua motivazione e il tuo impegno fornisci un importante contributo allo spirito positivo del team. Attui ciò con l'obiettivo di percepire anche la tua clientela e affinché i tuoi clienti si rechino volentieri nel tuo negozio a fare acquisti.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Parla con una persona superiore in merito alle sue aspettative nei confronti della collaborazione all'interno del team. Realizza una mind map (mappa mentale) su ciò che costituisce la buona collaborazione nella tua azienda.

Compito parziale 2: Integra la tua mind map con tutte le regole del team che devono essere rispettate dalla tua azienda.

Compito parziale 3: Collabora consapevolmente impegnato per due settimane nel tuo team. In questo tempo cerca di rispondere alle seguenti domande:

- Quali sei caratteristiche definiscono il tuo team e il suo successo?
- Che cosa fai per il team?
- Quali obiettivi seguite insieme in qualità di team?
- Quali situazioni producono disaccordi?

Integra la tua mind map con i tuoi risultati derivanti dal compito parziale 1.

Compito parziale 4: All'ultima domanda del compito parziale 3: delinea soluzioni su come può essere migliorato l'approccio con situazioni difficili.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per il compito parziale 1 prepara alcune domande che desideri porre alla persona in formazione.

Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Accettare ordini di lavoro

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Situazione iniziale

Nella tua quotidianità professionale nel commercio al dettaglio ricevi sempre nuovi ordini di lavoro da persone superiori o da colleghe di lavoro. Magari ti è già capitato che dopo esserti stato assegnato l'ordine, le aspettative nei tuoi confronti non ti erano proprio chiare. Con questo lavoro pratico puoi esercitarti ad accettare ordini di lavoro sapendo sempre che cosa devi fare.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Richiama alla memoria le situazioni in cui hai ricevuto ordini di lavoro dalle tue colleghe o da persone superiori, che per un qualche motivo non ti erano chiari. Realizza una sintesi su questi ordini di lavoro e per ognuno di essi scrivi possibili domande che avresti dovuto porre.

Compito parziale 2: Nelle prossime due settimane accogli tutti gli ordini di lavoro in modo consapevole. Per ogni ordine che ricevi richiedi informazioni mediante domande mirate che ti servono per elaborare l'ordine.

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti

Lavoro pratico

Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti.

Situazione iniziale

Nella tua formazione impari quotidianamente nuovi aspetti. Alcuni li impari sul posto di lavoro in azienda, per altri devi però metterti a studiare alla scrivania. A tale scopo ti aiutano tecniche di apprendimento adatte e strategie di apprendimento mirate. Utilizza questo lavoro pratico per mettere in discussione le tue tecniche di apprendimento ed eventualmente per adattarle.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Pianifica il tuo processo di apprendimento programmando per un giorno della settimana seguente un orario di studio fisso. Scegli un tema che puoi trattare e approfondire ulteriormente.

Compito parziale 2: Definisci il tuo ambiente di apprendimento nel tuo giorno previsto affinché tu possa concentrarti bene.

Compito parziale 3: Tratta i contenuti dell'apprendimento previsti e impiega almeno una tecnica dell'apprendimento che hai scoperto nella guida pratica.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per la tua pianificazione della giornata utilizza nel compito parziale 1, ad esempio, il metodo ALPEN. Controlla nell'elemento operativo, se non te lo ricordi più.

Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti

Lavoro pratico

Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti.

Situazione iniziale

Nel corso della tua formazione svolgerai i diversi colloqui di bilancio con la tua formatrice.

È importante che tu ti prepari in modo mirato a tali analisi personali. Perché soltanto così ne puoi anche beneficiare veramente. Con questo lavoro pratico puoi preparare i tuoi colloqui di bilancio e parteciparvi attivamente.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su che cosa hai lavorato negli ultimi tre mesi e quali diversi compiti hai rilevato. Rappresenta i tuoi risultati in una tabella chiara.

Compito parziale 2: Preparati al colloquio di bilancio ponendo le seguenti domande:

- Che cosa funziona bene e cosa non ancora tanto bene?
- Come posso migliorarmi?
- Dove sono i miei punti di forza e quelli di debolezza?
- Che cosa posso ricavare dal feedback ricevuto per il futuro?

Integra la tua tabella con i tuoi risultati derivanti dal compito parziale 1.

Compito parziale 3: Partecipa attivamente al colloquio nella sede ascoltando bene, ponendo domande e condividendo le tue valutazioni.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

2. anno di tirocinio AFC

Esercizi di pratica professionale (lavori pratici)

Gli esercizi di pratica professionale sono formulati consapevolmente utilizzando la forma tu, siccome ci si rivolge direttamente alle persone in formazione. Ciò non significa tuttavia che con gli esercizi di pratica professionale si intende introdurre una cosiddetta "cultura del tu" nelle aziende. Le aziende, le formatrici e i formatori professionali determinano liberamente se utilizzare la forma di cortesia oppure dare del tu nei contatti personali all'interno dell'azienda.

Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni

Lavoro pratico

Entusiasmare i clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni.

Situazione iniziale

In qualità di specialista nel commercio al dettaglio desideri creare un'esperienza di vendita positiva per le tue clienti. In tal modo contribuisce a una maggiore fidelizzazione dei clienti. Questo lavoro pratico ti aiuta a entusiasmare i tuoi clienti per ogni vendita e consente di superare le loro aspettative.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su cosa puoi fare per entusiasmare le tue clienti e in tal senso per evocare emozioni positive. Informati al proposito presso almeno cinque diversi clienti in merito alle loro aspettative nei confronti della tua azienda.

Compito parziale 2: Rifletti su almeno dieci prodotti o servizi del tuo assortimento, su con quali ulteriori vendite e/o servizi puoi soddisfare le aspettative della cliente. Prepara al proposito una lista riassuntiva.

Compito parziale 3: Attua tre diverse attività/azioni presso la tua cliente con cui riesci a entusiasmarla e a superare le sue aspettative. Orientati in tal senso alle tue conoscenze derivanti dal compito parziale 1.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Utilizza le tue conoscenze e i tuoi risultati derivanti dalla tecnica storytelling per entusiasmare i tuoi clienti.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

Ogni azienda ha un programma o adotta determinate misure mediante le quali motiva i clienti a ritornare. L'insieme di tutte queste misure è definito programma di fidelizzazione dei clienti. Usi questo lavoro pratico per scoprire il programma di fidelizzazione dei clienti della tua azienda e per fidelizzare le tue clienti in modo mirato alla tua azienda nella conclusione del colloquio.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali strumenti di fidelizzazione dei clienti impiega la tua azienda. Realizza una sintesi di essi.

Compito parziale 2: Familiarizza con i diversi strumenti di fidelizzazione dei clienti della tua azienda. Assicurati di saperli utilizzare perfettamente e di saperli spiegare bene.

Compito parziale 3: Svolgi almeno tre colloqui di vendita. Nei tuoi colloqui cerca di convincere in modo mirato i tuoi clienti mediante gli strumenti di fidelizzazione dei clienti. Spiega ai tuoi clienti come funziona lo strumento di fidelizzazione dei clienti e quali sono i vantaggi che ne possono ricavare. Rispondi a tutte le domande dei tuoi clienti.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Controlla in tutta semplicità se sei in grado di spiegare bene uno strumento di fidelizzazione dei clienti: spiega a una collega che non lavora nella tua azienda come funziona lo strumento di fidelizzazione dei clienti. Chiedile quindi se la spiegazione per lei è stata chiara e in caso contrario che cosa devi ancora migliorare.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Avviare la conclusione di colloqui di vendita

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista del commercio al dettaglio desideri concludere con successo ogni colloquio di vendita e in tal senso contribuire alla soddisfazione della tua cliente. Ottieni ciò strutturando la conclusione del colloquio in modo professionale. Esercitati con questo lavoro pratico ad avviare abilmente i colloqui di vendita e in tal senso concludendo positivamente la vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su come strutturare nel colloquio di vendita il passaggio alla conclusione del colloquio. Realizza tramite ciò una sintesi. Rifletti poi su come valorizzare il colloquio di vendita. Integra con tali riflessioni la tua sintesi.

Compito parziale 2: Osserva una tua collega o un tuo collega di lavoro come concludono i loro colloqui di vendita. Osserva almeno tre di questi colloqui.

Compito parziale 3: Integra la tua sintesi con le nuove conoscenze che hai acquisito tramite l'osservazione nel compito parziale 2.

Conduci ora almeno tre colloqui di vendita. Avvia in tal senso la conclusione del colloquio abilmente e integra le tue conoscenze del precedente compito parziale. Valorizza in tal senso consapevolmente il colloquio rispettivamente la vendita per il tuo cliente.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Discuti la tua sintesi con la tua formatrice e ottieni da lei ulteriori consigli.

Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Lavoro pratico

Rispondere alle domande dei clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Situazione iniziale

Per il successo della tua azienda è decisivo come tu rispondi alle domande dei clienti in qualità di specialista, con rapidità e in modo fondato. Mediante questo lavoro pratico hai la possibilità di esercitarti nella tua quotidianità in base a come rispondi alle domande garantendo la completa soddisfazione.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono i mezzi nella tua azienda a tua disposizione per rispondere alle domande dei clienti. Crea una lista a questo scopo.

Compito parziale 2: Informati su chi sono le persone di contatto a cui devi rivolgerti per le domande a cui non sai rispondere personalmente. Pensa in tal senso all'ambiente di lavoro ma anche alle persone al di fuori della tua azienda o del tuo punto vendita. Completa la lista dal compito parziale 1.

Compito parziale 3: Tratta tre diverse richieste dei clienti. Usfruisci in questo senso delle conclusioni derivanti dal compito parziale 1 e 2.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per i compiti parziali 1 e 2 rifletti su quali sono le richieste tipiche dei clienti nella tua azienda.

Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Lavoro pratico

Trasmettere le richieste dei clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Situazione iniziale

Le tue clienti si aspettano una risposta alle loro domande o che esse vengano trattate il prima possibile. Per questo motivo dovresti agire rapidamente quando non sei in grado di rispondere a una domanda personalmente. Mediante il presente lavoro pratico puoi familiarizzare con quest'azione.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Riunisci almeno tre diverse richieste dei clienti a cui non riesci a rispondere così facilmente. Non ha alcuna importanza se ciò si svolge nell'area di vendita, al telefono o in un'altra situazione.

Compito parziale 2: Elabora per ognuno dei tuoi tre esempi una guida passo dopo passo su come procedere per trattare questa richiesta.

Compito parziale 3: Tratta almeno tre diverse richieste dei clienti reali per le quali tu devi essere sostenuto. Per fare ciò utilizza la tua guida del compito parziale 2.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per una buona guida passo dopo passo non riflettere solo su «cosa» fai, bensì anche su «come» lo fai.

Attuare compiti nel processo di gestione della merce

Lavoro pratico

Gestire le merci

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce

Situazione iniziale

Mediante un'accurata gestione delle merci fai in modo che esse siano a disposizione della clientela in qualsiasi momento nella giusta quantità e qualità. Questo lavoro pratico ti aiuta ad attuare le fasi più importanti nella tua quotidianità del lavoro.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Non appena arriva una nuova consegna, dopo esserti consultato con il tuo formatore, ti occupi del lavoro nel magazzino in modo responsabile. Fai questo smistando la merce, apponendo il prezzo, riponendola e depositandola. Esegui questi compiti nell'ordine previsto dalla tua azienda.

Compito parziale 2: Scegli almeno due diversi punti di vendita (POS) che sono quasi vuoti, rispettivamente che devono essere nuovamente riempiti. Prendi la merce dal magazzino e riempi.

Compito parziale 3: Scegli insieme al tuo formatore un giorno in cui puoi controllare le scorte di merci per almeno cinque diversi prodotti della tua azienda. Controlla la scorta e calcola la quantità da ordinare per questi cinque prodotti.

Compiti parziali 4: Discuti il tuo risultato con il tuo formatore ed effettua l'ordine insieme a lui.

Compito parziale 5: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazione per la soluzione

Studia le direttive aziendali relative agli ordini.

Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti

Lavoro pratico

Registrazione i dati

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti

Situazione iniziale

I dati dei clienti oggi sono tra le risorse più importanti nella vendita. Mediante i dati dei clienti la tua azienda può orientare meglio le merci e i servizi ai bisogni delle clienti. Questo lavoro pratico ti aiuta a registrare correttamente i dati.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri in che modo e in quali situazioni vengono registrati i dati nella tua azienda.

Compito parziale 2: Scegli almeno una situazione in cui i dati vengono registrati digitalmente da un lato manualmente e dall'altro automaticamente. Registra i dati in entrambe le situazioni rispettivamente almeno una volta.

Compito parziale 3: Ripeti ora il compito parziale 2, ma con dati già registrati. In entrambe le situazioni (registrazione manuale e automatica) adatta almeno una volta i dati già registrati una volta.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Esistono numerose situazioni in cui i dati vengono registrati. Pensa ad esempio alla cassa, al servizio clienti o al magazzino.

Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana

Lavoro pratico

Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana

Situazione iniziale

Il commercio al dettaglio si trova in una fase di cambiamento continuo. Per te in qualità di specialista è perciò particolarmente importante essere sempre aggiornata sugli sviluppi, perché le conoscenze attuali ti aiutano nel colloquio di vendita.

Beneficia di questo lavoro pratico per integrare tendenze del tuo ramo nel colloquio di vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Informati, ad esempio su Internet o mediante rapporti, sugli sviluppi e sulle novità nel tuo ramo, relative ad almeno quattro nuovi prodotti o servizi.

Compito parziale 2: Crea una panoramica sulle differenze dei quattro prodotti o servizi.

Compito parziale 3: Integra le conoscenze sui prodotti o servizi appena acquisite nei tuoi colloqui di vendita. Fornisci una consulenza ad almeno tre clienti sui prodotti o servizi secondo il compito parziale 2. Ottieni un feedback dalla tua formatrice.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

- Mostra le differenze in merito alla fabbricazione, al materiale, alla sostenibilità, al modello precedente ed altro.
- Spiega se possibile la tendenza che segue il rispettivo prodotto o servizio.

Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana

Lavoro pratico

Argomentare in modo sostenibile

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana

Situazione iniziale

Al giorno d'oggi tante delle tue clienti sono sempre più interessate a prodotti e servizi sostenibili. In qualità di specialista devi perciò essere costantemente aggiornato sui prodotti e sul loro rapporto con la sostenibilità per fornire una buona consulenza ai tuoi clienti. Grazie a questo lavoro pratico riesci ad argomentare in futuro con sicurezza sulla sostenibilità.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Ottieni una panoramica su tutti i marchi sostenibili che vengono offerti nella tua azienda. Realizza a questo proposito una panoramica.

Compito parziale 2: Scegli tre nuovi prodotti sostenibili del tuo assortimento. Informati perciò sul motivo per il quale questi prodotti sono sostenibili e su che cosa si distinguono da altri prodotti (ad es. senza marchio di sostenibilità).

Compito parziale 3: Attua nella pratica le tue conoscenze derivanti dai compiti parziali 1 e 2. Presenta alla tua formatrice i tuoi tre prodotti e argomenta in merito alla loro sostenibilità. Chiedi un feedback alla tua formatrice.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

- Scegli se possibile prodotti di categorie diverse.
- Integra tendenze e ulteriori sviluppi nella tua argomentazione.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Comunicare con sicurezza e in modo cordiale

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

Mediante una comunicazione sicura e cordiale puoi rafforzare il rapporto in team e in questo senso trattare le tue colleghe di lavoro con rispetto. Mediante questo lavoro pratico puoi integrare e utilizzare in modo pratico le tue conoscenze relative alla comunicazione con stima in situazioni di colloquio nella quotidianità lavorativa nel commercio al dettaglio.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Elabora una lista di controllo che contenga le basi per una comunicazione con stima. Fissa i punti principali su come ascolti attentamente e su come agisci in modo disponibile ed empatico. La lista di controllo deve servirti da ausilio nel tuo lavoro.

Compito parziale 2: Cerca un colloquio con la collega del team e metti in pratica le tecniche di una comunicazione con stima. Osserva qual è l'influsso della tua comunicazione con stima, disponibilità ed empatia sul tuo interlocutore e sul colloquio.

Compito parziale 3: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Comunicare al telefono in maniera conforme

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

Si può imparare a comunicare al telefono nel modo giusto! Molti hanno timore a parlare al telefono. Tuttavia per la persona specialista nel commercio al dettaglio il telefono rappresenta un mezzo di comunicazione centrale. Non appena avrai fatto un po' di pratica e se osserverai le regole comuni, telefonare sarà per te molto semplice. Questo mandato pratico ti aiuta a esercitarti nelle conversazioni telefoniche della tua quotidianità lavorativa.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Informati sui regolamenti aziendali specifici sulla telecomunicazione nella tua azienda. Realizza un promemoria da collocare vicino al telefono, scrivi come ti devi annunciare al telefono o come mettere in attesa la persona che ti ha chiamato.

Tieni sempre a portata di mano un piccolo blocco per gli appunti, possibilmente vicino al telefono.

Compito parziale 2: Nei prossimi mesi rispondi a diverse telefonate. Metti in pratica i consigli e i regolamenti aziendali specifici sulla telecomunicazione.

Compito parziale 3: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per il compito parziale 1 chiedi al tuo formatore dove trovi i regolamenti specifici dell'azienda.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Comunicare oralmente informazioni

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista nel commercio al dettaglio comunichi oralmente attraverso diversi canali di comunicazione con altri collaboratori. In tal senso comunichi informazioni tramite diversi mezzi. Quando trasmetti informazioni a un intero gruppo devi essere ben preparato. Mediante il presente lavoro pratico puoi prepararti a un evento informativo orale nella tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Prepara un breve evento informativo nella tua azienda in cui comunichi informazioni a un intero gruppo. Discuti a questo proposito punti di discussione (= trattande) con la tua persona superiore e prendi nota di parole chiave, per non dimenticarti di nessun aspetto importante. Rifletti su quali collaboratori devono ricevere le informazioni e su chi deve partecipare a questo evento informativo.

Compito parziale 2: Invita all'evento informativo tutti i collaboratori necessari che hai stabilito nel compito parziale 1. Scegli al proposito il mezzo di comunicazione adatto (ad es. e-mail, chat, telefono, comunicazione personale).

Compito parziale 3: Svolgi il tuo evento informativo nella tua azienda. In seguito, richiedi un feedback e consigli per ulteriori eventi informativi da parte di tre collaboratori.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel tuo compito parziale 2 non dimenticare di menzionare il luogo e l'orario dell'evento informativo.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista del commercio al dettaglio ricevi informazioni da diverse fonti che spesso devi inoltrare ad altre persone. In primo luogo devi analizzare le informazioni. Utilizza questo lavoro pratico per ottenere, analizzare e inoltrare al posto giusto diverse informazioni in maniera conforme.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Riunisci le principali regole della tua azienda sulla comunicazione scritta. Realizza una nota informativa sui più importanti standard nella tua azienda.

Compito parziale 2: Nella prossima settimana lavorativa raccogli diverse informazioni e analizzale.

Compito parziale 3: Elabora due comunicazioni scritte con informazioni sul compito parziale 2 dirette a diversi gruppi di interesse interni (ad. es. alla sede principale della tua azienda, un'altra sezione o a singoli collaboratori). Utilizza per le tue comunicazioni due diversi mezzi di comunicazione scritti. Invia la nota informativa alle persone interessate e alla tua formatrice. Chiedi alla tua formatrice di farti avere un feedback.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per l'analisi utilizza nel compito parziale 2 la griglia delle domande di base.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Gestire situazioni d'emergenza

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista del commercio al dettaglio, anche in una situazione d'emergenza, sei la prima persona di contatto nel punto vendita. Per essere preparato al meglio a tali situazioni, tramite questo lavoro pratico scopri i principali punti fondamentali. Così in situazioni di emergenza puoi reagire in modo calmo e ponderato.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Raccogli informazioni e documentazione della tua azienda sulle emergenze in loco e realizza un archivio personale per avere tutto a portata di mano.

Compito parziale 2: Crea due scenari di possibili emergenze nella tua azienda. Descrivi tramite parole chiave come ci si deve comportare correttamente nei relativi scenari. Parla con un collega del team e discuti con lui i tuoi risultati.

Compito parziale 3: Presenta i tuoi risultati derivanti dal compito parziale 2 della tua formatrice.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Orientati nel compito parziale 2 alle direttive aziendali e alle disposizioni legali relative alle situazioni di emergenza.

Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Accettare feedback

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

Nella tua quotidianità professionale nel commercio al dettaglio collabori con diverse persone e ricevi vari feedback. Una buona collaborazione e feedback costruttivi non sono però sempre proprio facili. E va imparata anche l'azione di accettare i feedback. Utilizza questo lavoro pratico per esercitarti nell'approccio con i feedback.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Richiama alla memoria le situazioni in cui hai ricevuto feedback positivi dalle tue colleghe di lavoro o dalle tue persone superiori. Crea una lista elencando i motivi per i quali hai considerato questi feedback positivi e quale è stata la loro utilità.

Compito parziale 2: Ricordati di situazioni in cui hai ricevuto riscontri negativi dai tuoi colleghi di lavoro o dalle tue persone superiori. Rifletti su come hai reagito in queste situazioni. Crea una lista su come avresti dovuto reagire diversamente.

Compito parziale 3: Discuti i tuoi risultati con una persona superiore e richiedi consigli per le reazioni future. Prendi nota di almeno tre punti, che in futuro vuoi cambiare.

Compito parziale 4: Nelle prossime tre settimane accetti feedback di colleghi di lavoro e persone superiori in modo consapevole. Utilizza in tal senso le tecniche con cui accetti i riscontri e poni domande concrete quando ricevi feedback.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per ogni feedback utilizza il formulario di feedback degli strumenti. Se non sai rispondere a una domanda del formulario, informati presso il tuo formatore.

Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti

Lavoro pratico

Porre obiettivi SMART

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti.

Situazione iniziale

Per organizzare il tuo sviluppo in qualità di persona specialista dovresti porti obiettivi chiari. Perché soltanto con un obiettivo chiaro davanti agli occhi puoi andare lontano. Utilizza questo lavoro pratico per porti, sulla base dei lavori eseguiti, obiettivi SMART a corto termine.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su due campi di attività in cui vuoi migliorarti nei prossimi due mesi. Prendi nota di entrambi gli ambiti in una tabella.

Compito parziale 2: Formula almeno un obiettivo SMART per ognuno degli ambiti di attività del compito parziale 1. Integra la tua tabella con questi obiettivi.

Compito parziale 3: Definisci per ognuno dei tuoi obiettivi posti del compito parziale 2 misure adatte concrete con cui vuoi raggiungere gli obiettivi. Prendi nota di queste misure nella tua tabella.

Compito parziale 4: Discuti gli obiettivi che ti sei posto e le relative misure con il tuo formatore. Chiedigli un feedback.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Tieni sempre aggiornata la tua tabella e controlla nell'elemento operativo se non ti ricordi più esattamente che cos'è un obiettivo SMART.

Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio sei confrontato con diversi appuntamenti, compiti e interventi di lavoro. Affinché tutto possa svolgersi bene è importante che la tua pianificazione e coordinazione avvenga in modo strutturato. Utilizza questo lavoro pratico per pianificare e coordinare i tuoi interventi di lavoro.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Informati sulle importanti direttive in vigore nella tua azienda. Fissa i principali punti in una lista di controllo di sintesi.

Compito parziale 2: Considera una pianificazione a lungo termine. Guarda i prossimi tre mesi nella tua agenda e cerca appuntamenti fissi (ad es. CI, appuntamenti dal medico, test, scadenze per i lavori pratici, ecc.). Se non hai ancora inserito questi appuntamenti nella tua agenda, fallo adesso. Passa in rassegna tutti gli appuntamenti e confrontali con la tua lista di controllo del compito parziale 1.

Compito parziale 3: Inserisci gli appuntamenti nella tua agenda, quando devi informare qualcuno o quando devi svolgere il compito di preparazione al CI.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per il compito parziale 1 utilizza il regolamento, Intranet, il regolamento del personale, il tuo contratto di tirocinio e il piano di lavoro. In caso di bisogno chiedi anche al tuo formatore.

Se non hai un'agenda, scarica un calendario da Internet o procuratene uno in formato cartaceo. Chiedi anche alla tua formatrice, magari vi sono liste di controllo o calendari interni all'azienda.

Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Fissare la priorità di appuntamenti e compiti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

Se fissi le priorità dei tuoi appuntamenti e dei tuoi compiti in modo corretto, hai già fatto tanto a livello della tua pianificazione. Non saltare in nessun caso questa fase. Utilizza questo lavoro pratico per fissare le diverse priorità dei tuoi compiti e appuntamenti e per pianificarli correttamente.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Crea una pianificazione giornaliera per un giorno di lavoro tramite il metodo ALPEN.

Compito parziale 2: Mediante questa agenda e il piano di formazione o un programma di formazione ottieni una panoramica sugli appuntamenti del prossimo mese. Elenca tutti gli appuntamenti e i compiti per il prossimo mese e assegna a ogni punto una categoria A, B, o C.

Compito parziale 3: Inserisci i compiti con la categoria A nella tua pianificazione giornaliera o settimanale. Pianifica nella tua agenda compiti con la categoria B, o C per un momento successivo a te conveniente.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per la tua pianificazione giornaliera del compito parziale 1 non considerare solo la tua azienda, bensì anche il tempo libero e il tempo di studio.

Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

Nella tua formazione in qualità di persona specialista nel commercio al dettaglio sei confrontato con diversi compiti e impegni e in situazioni frenetiche. Talvolta può veramente diventare troppo e il tuo equilibrio tra vita privata e professionale può sembrare fuori controllo.

Una tale situazione a lungo termine può avere effetti gravi sulla tua salute. Ecco perché è importante che tu conosca i tuoi limiti e che impieghi le tue risorse in modo responsabile. Utilizza dunque questo lavoro pratico per ritrovare il tuo equilibrio tra la tua vita professionale e privata.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Osserva la tua pianificazione settimanale. A tuo parere il lavoro e il tempo libero sono ben equilibrati? Ti senti stressato? Riesci a fare tutto quello che devi fare? Nella tua pianificazione settimanale marca con colori i punti che potrebbero essere critici o che secondo te vengono trascurati.

Compito parziale 2: Discuti i tuoi risultati derivanti al compito parziale 1 con una persona di fiducia di tua scelta. Può trattarsi di una persona dell'ambiente professionale o privato. Discutete i seguenti punti:

- Che cosa notate?
- Che cosa fareste diversamente?
- Può darti consigli?
- Da questa gestione delle risorse può ricavarne qualcosa?

Fissa i risultati derivanti dal colloquio tramite parole chiave.

Compito parziale 3: Se nel tuo compito parziale 1 e 2 riconosci di sentirti oberato, poco stimolato o molto stressato, chiedi alla tua formatrice professionale di organizzare un colloquio. Inserisci se possibile alcune proposte di soluzione nel colloquio.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

3. anno di tirocinio AFC

Esercizi di pratica professionale (lavori pratici)

Gli esercizi di pratica professionale sono formulati consapevolmente utilizzando la forma tu, siccome ci si rivolge direttamente alle persone in formazione. Ciò non significa tuttavia che con gli esercizi di pratica professionale si intende introdurre una cosiddetta "cultura del tu" nelle aziende. Le aziende, le formatrici e i formatori professionali determinano liberamente se utilizzare la forma di cortesia oppure dare del tu nei contatti personali all'interno dell'azienda.

Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Lavoro pratico

Sviluppare relazioni con i clienti e mantenerle

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali.

Situazione iniziale

I tuoi clienti possono ottenere molti prodotti e servizi offerti dalla tua azienda anche dalla concorrenza. Perciò in qualità di persona specialista devi fare la differenza rispetto alla concorrenza. Riesci a fare ciò ponendo una particolare attenzione allo sviluppo delle relazioni con i clienti. Mediante il presente lavoro pratico puoi esercitarti in questo nella tua quotidianità professionale.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti sui punti più importanti per sviluppare le relazioni con i clienti e per mantenerle a lungo termine. Elabora in tal senso una lista di controllo.

Compito parziale 2: Nell'arco di una settimana sviluppa almeno tre nuove relazioni clienti e mantienile. Attieniti alla tua lista di controllo del compito parziale 1.

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Pensa alle tue esperienze di acquisto positive. Quando hai sviluppato una relazione con un'azienda?

Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Lavoro pratico

Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali.

Situazione iniziale

La comunicazione sui canali social media diventa sempre più importante, dato che un numero crescente di clienti è attivo su di essi. Anche tu in qualità di persona specialista sei presente sui social media e fornisci un importante contributo in qualità di ambasciatrice o ambasciatore della tua azienda. Affinché tu possa organizzare attivamente questo ruolo è importante che tu sia consapevole dell'importanza della tua presenza sui social media.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Informati sull'esistenza di una guida ai social media o sulle regole della tua azienda, leggile e sottolinea i punti più importanti.

Compito parziale 2: Discutine con la tua formatrice in merito alla guida ai social media: quali sono gli aspetti positivi? Quali sono gli aspetti negativi? Come ti presenteresti in qualità di ambasciatore o ambasciatrice della tua azienda sui social media?

Compito parziale 3: Verifica tra i tuoi canali social media attuali o su quelli nuovi se stai seguendo le osservazioni principali della guida. Cerca i canali della tua azienda e seguili.

Compito parziale 4: Posta un'esperienza personale positiva con la tua azienda su uno dei tuoi canali di social media.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Prima di iniziare, rifletti sulle opportunità e sui rischi nonché sulle possibili conseguenze dei social media. Se hai dubbi in merito a una presenza sui social media: orientati alle tue colleghe di lavoro e alle loro presenze sui social media.

Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Lavoro pratico

Accogliere i feedback dei clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali.

Situazione iniziale

Nella tua pratica professionale riceverai spesso feedback di clienti. In qualità di persona specialista devi imparare ad affrontarli. Affrontare un feedback positivo sarà naturalmente più facile rispetto a un feedback negativo. Questo lavoro pratico ti aiuta a gestire bene anche quelli negativi.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Pensa a una situazione in cui ha ricevuto un feedback negativo da un cliente. Quale reazione ti aspetteresti nel ruolo del cliente? Riassumi almeno tre propositi.

Compito parziale 2: Raccogli almeno tre feedback dei clienti e affrontali in modo professionale. Osserva in tal senso i tuoi propositi che hai introdotto nel compito parziale 1.

Compito parziale 3: Esamina i feedback dei clienti del compito parziale 2 rifletti su che cosa puoi ricavarne. Che cosa puoi imparare? In che cosa potresti migliorarti?

Compito parziale 4: Dalle riflessioni del precedente compito parziale ricava tre misure da integrare in futuro nel tuo lavoro.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Ricevere feedback positivi fa sicuramente piacere. Sii contento e grazie a questo entusiasmo lavora con una maggiore motivazione.

Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Risolvere situazioni complesse nel colloquio con il cliente

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio

Situazione iniziale

Situazioni complesse con i clienti costituiscono un'ottima opportunità per te e la tua azienda di presentare il vostro lato migliore. Riesci in questo intento se la tua clientela esce dal negozio soddisfatta. Usufruisci di questo mandato pratico per riflettere la tua azione in colloqui complessi con il cliente e per migliorare il tuo comportamento in situazioni future.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Cerca due colleghe di lavoro esperte e intervistale sul tema situazioni complesse. Chiediti quali situazioni tipiche si verificano. Fattelo spiegare mediante esempi.

Compito parziale 2: Chiedi alle tue colleghe di lavoro di fornirti consigli per il successo nell'ambito di situazioni difficili. Come gestiscono solitamente queste situazioni? Riassumi le tue conoscenze nelle Memocards.

Compito parziale 3: Risolvi ora tu una situazione complessa nel colloquio con il cliente e osserva la tua collega di lavoro in una situazione analoga. Utilizza in modo consapevole le conoscenze del compito parziale 2.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Situazioni complesse non si presentano da un momento all'altro. Magari devi solo avere un po' più di pazienza prima che arrivi l'opportunità di mettere in pratica i risultati del compito parziale 2.

Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti

Lavoro pratico

Utilizzare correttamente cifre e dati

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti

Situazione iniziale

Per il successo di un'azienda è particolarmente importante che la persona specialista capisca gli indici aziendali e che sia in grado di ricavare le giuste misure.

In questo lavoro pratico occupati degli indici più importanti relativi alla tua azienda e impara quale influsso puoi avere su queste cifre in qualità di persona specialista.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Procurati gli indici più importanti rilevanti per il successo (valori reali e valori budget) della tua azienda e studiali attentamente. Interpreta gli indici e pensa a tre osservazioni che puoi fare mediante gli indici sulla tua azienda.

Compito parziale 2: Scegli tre indici concreti e per ognuno di essi pensa a una possibile misura per influenzarli positivamente.

Compito parziale 3: Discuti in merito ai tuoi risultati del compito parziale 1 e 2 con la tua formatrice.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

In questo lavoro pratico ricevi informazioni e cifre confidenziali dalla tua persona superiore. In merito ad essi deve essere rispettato l'obbligo di discrezione e non possono essere trasmesse a terzi.

Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità

Lavoro pratico

Assegnare incarichi di lavoro completi

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità.

Situazione iniziale

Succede sempre che tu, in qualità di persona specialista, deleghi alle tue colleghe o ai tuoi colleghi di lavoro compiti parziali. In queste situazioni, fai attenzione a scegliere i compiti giusti in funzione dei gruppi target e a comunicarli in modo comprensibile. Questo lavoro pratico ti aiuta a formulare un incarico di lavoro completo.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scegli due compiti parziali del tuo compito di responsabilità che puoi delegare a una collega di lavoro.

Compito parziale 2: Assegna alla tua collega di lavoro un incarico di lavoro completo. All'occorrenza definisci con lei come vuoi accompagnarla o sostenerla nell'attuazione dell'incarico.

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Fai attenzione affinché questi compiti rientrino nel campo di competenza della tua collega di lavoro. Pertanto fatti anche un'idea su chi è la nuova collega di lavoro.

Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità

Lavoro pratico

Fornire feedback costruttivi

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità.

Situazione iniziale

Immagina di essere soltanto parzialmente soddisfatto dello svolgimento di un compito da te delegato. Ora è importante fornire alla tua collega di lavoro risp. al tuo collega un feedback costruttivo da cui possa imparare. Mediante questo lavoro pratico ti prepari al feedback costruttivo.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Chiedi al tuo formatore di fornirti un feedback in merito al compito da te svolto.

Compito parziale 2: Rifletti su come avresti dato a te stesso un feedback. Quali sono per te i punti importanti? Quali espressioni utilizzi? Elabora una lista di controllo con i punti più importanti.

Compito parziale 3: Elabora un incarico di lavoro che hai ricevuto. Formula in conclusione un feedback costruttivo per te stesso sul tuo incarico di lavoro. Discuti il tuo feedback con il tuo formatore.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Quando fornisci il tuo feedback considera i seguenti punti: impressione generale, motivazione dettagliata, istruzioni concrete e garanzia del risultato.

Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Svolgere colloqui impegnativi con i clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

Le tecniche di colloquio ti aiutano a svolgere con successo colloqui di vendita impegnativi. In questo lavoro pratico hai la possibilità di prepararti insieme alle tue colleghe a colloqui impegnativi con i clienti nella tua azienda.

Descrizione del compito

- | | |
|----------------------------|--|
| Compito parziale 1: | Scopri quali sono i tipici colloqui di vendita impegnativi nella tua azienda. Chiedi ai tuoi colleghi in merito. |
| Compito parziale 2: | Ricerca se nella tua azienda vi sono determinate direttive in merito a come svolgere colloqui di vendita impegnativi. Raccogli tutte le linee guida e le direttive della tua azienda. |
| Compito parziale 3: | Osserva come le tue colleghe svolgono colloqui impegnativi con i clienti. Poi chiedi loro come hanno agito. Chiedi loro anche di spiegarti perché hanno agito proprio in quel modo e non in un altro. |
| Compito parziale 4: | Elabora almeno un colloquio impegnativo con i clienti nella tua quotidianità professionale in funzione della soluzione e dei clienti. Integra in ciò le tue conoscenze derivanti dai compiti parziali 1-3. |
| Compito parziale 5: | Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento. |
-

Indicazioni per la soluzione

Chiedi aiuto alla tua persona superiore se non ti è chiaro qualcosa nel tuo colloquio impegnativo con i clienti o in caso di incertezze.

Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Gestire i reclami

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio il tuo obiettivo è fare in modo che i tuoi clienti lascino la tua azienda con il sorriso. In caso di reclami questo obiettivo rappresenta una sfida particolare. Al contempo ogni reclamo ti offre però una buona opportunità per creare la fidelizzazione dei clienti e per convincerli della qualità della tua azienda. In questo lavoro pratico scopri come procedere al meglio.

Descrizione del compito

Compito parziale 1:	Rifletti su quali sono i diversi reclami nella tua azienda. Realizza per te una guida su come trattare i reclami secondo le disposizioni aziendali.
Compito parziale 2:	Esercitati con la tua formatrice in tre colloqui di reclamo. Analizza insieme a lei il risultato. Ricava per te quali aspetti migliorare in futuro e quali lasciare invariati.
Compito parziale 3:	Elabora autonomamente almeno due reclami dei clienti. Utilizza in tal senso le tue conoscenze derivanti dal compito parziale 2.
Compito parziale 4:	Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

- Assumi un atteggiamento positivo nei confronti dei colloqui di reclamo. Perché i reclami sono una buona opportunità per instaurare la fidelizzazione dei clienti. I tuoi clienti si ricorderanno molto di più di un reclamo gestito in maniera efficiente anziché di un normale colloquio di vendita. Utilizza i reclami in modo mirato per acquisire clienti nella tua azienda.
- Analizza la situazione e il bisogno delle tue clienti nel reclamo. Mettiti nei loro panni e mostra rammarico per l'accaduto. Ciò porta il colloquio nella giusta direzione.

Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Gestire riparazioni o ritorni

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista del commercio al dettaglio il tuo obiettivo è servire i tuoi clienti a livello professionale nella vendita. Se una cliente deve contestare un prodotto, è particolarmente importante adottare una procedura in funzione dei clienti. Questo mandato pratico ti aiuta a ottenere una panoramica su come procedere per gestire autonomamente le riparazioni, i ritorni, la consegna di pezzi di ricambio.

Descrizione del compito

- | | |
|----------------------------|--|
| Compito parziale 1: | Scopri quali servizi offre la tua azienda nell'ambito delle riparazioni, dei ritorni e della consegna dei pezzi di ricambio. Crea una panoramica. |
| Compito parziale 2: | Dai servizi più importanti del compito parziale 1, crea il relativo svolgimento del processo. Inizia in tal senso nel contatto con una cliente. Presenta poi passo dopo passo come devi procedere per trattare la richiesta nel suo complesso. |
| Compito parziale 3: | Insieme al tuo formatore esercitati nello svolgimento del processo su tre diversi servizi di riparazione, di pezzi di ricambio o di ritorni che hai riunito nel compito parziale 1. |
| Compito parziale 4: | Tratta autonomamente almeno due diverse richieste veritiere dei clienti legate ai ritorni o alle riparazioni e utilizza le tue conoscenze derivanti dai compiti parziali precedenti. |
| Compito parziale 5: | Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento. |
-

Indicazioni per la soluzione

Puoi chiedere al tuo formatore di aiutarti nel compito parziale 4 e di fornirti un feedback sull'elaborazione della richiesta.

Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio.

Lavoro pratico

Creare esperienze

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

Affinché il commercio stazionario (al minuto) resti interessante anche nell'era digitale è importante creare esperienze mirate per i tuoi clienti, che si distinguano dal commercio online. L'atto di fare acquisti nel commercio stazionario deve essere qualcosa di più che una semplice scelta del prodotto e del pagamento. Utilizza questo lavoro pratico per discutere su come creare esperienze per le tue clienti.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scegli sei diversi prodotti dell'assortimento della tua azienda. Rifletti su come puoi farli vivere per le tue clienti (toccare, provare, annusare, ecc.). Crea una panoramica.

Compito parziale 2: Per ogni prodotto del compito parziale 1 rifletti anche su un servizio adatto o su una prestazione di servizio adatta che puoi offrire per fornire alle tue clienti una particolare esperienza di acquisto. Integra pertanto la tua panoramica.

Compito parziale 3: Implementa nella pratica le tue conoscenze derivanti dal compito parziale 1 e 2 e crea esperienze legate ai prodotti scelti. Osserva come l'esperienza viene percepita dalle clienti e discuti i risultati con la tua formatrice.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

- Cerca di coinvolgere possibilmente diversi sensi delle tue clienti (vista, tatto, olfatto, ecc.).
- Prova a integrare nelle tue esperienze anche le tendenze o caratteristiche stagionali.

Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio.

Lavoro pratico

Raggiungere i segmenti di clienti sui social media

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

Tramite i social media è possibile creare esperienze d'acquisto anche al di fuori del punto di vendita. In tal senso è importante che tu ti rivolgi al gruppo target sui canali di social media da loro utilizzati. In questo lavoro pratico hai l'opportunità di scoprire di più in merito ai segmenti di clienti della tua azienda e di comunicare con i clienti sui social media.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono i segmenti di clienti della tua azienda. Crea una panoramica. Rifletti poi su quale canale di social media sono attivi i diversi segmenti di clienti della tua azienda e integra la tua panoramica con questi aspetti.

Compito parziale 2: Familiarizza con i canali di social media della tua azienda. Scopri su quali canali la tua azienda è attiva e che cosa viene postato là. Guarda gli account dei social media e chiedi però anche alle colleghe responsabili dei social media della tua azienda.

Indicazione: se la tua azienda non dispone di account di social media, guarda allora come si presenta al pubblico su Internet (ad es. sito web).

Compito parziale 3: Scegli un segmento di clienti con cui vuoi comunicare tramite l'account social media della tua azienda.

In accordo con un collega, responsabile nella tua azienda dei social media, scrivi tre diversi post per questo segmento di clienti. Puoi ad es. postare qualcosa di nuovo o rispondere alle richieste dei clienti che tramite social media giungono alla tua azienda.

In tal senso rispetta le direttive della comunicazione della tua azienda.

Indicazioni:

- Discuti tutti i tuoi post in precedenza con una persona responsabile e ottieni l'autorizzazione a pubblicarli oppure informati se devi modificarli. Se non puoi pubblicarli da solo, chiedi alla persona responsabile di essere presente quando i post vengono pubblicati.
 - Se la tua azienda non dispone di account di social media, scrivi i tuoi post offline senza pubblicarli su di essi.
-

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

- Fai attenzione a formulare i tuoi post social media in modo adeguato ai gruppi target.
- Rispetta assolutamente le direttive aziendali sulla comunicazione dei social media.
- Informati regolarmente su che cosa offrono importanti concorrenti della tua azienda nell'ambito dei social media.

Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni

Lavoro pratico

Conoscere gli eventi per i clienti della propria azienda

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni

Situazione iniziale

Le clienti vogliono vivere un'esperienza quando fanno acquisti. Spetta a te ispirarle sia durante gli eventi per i clienti sia nelle promozioni e presentare loro la varietà dell'assortimento della tua azienda. In ciò rientrano ad esempio temi stagionali, tendenze o novità. Con questo lavoro pratico hai l'opportunità di conoscere gli eventi per i clienti e le manifestazioni della tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Crea una panoramica annuale con tutti gli eventi per i clienti o le attività che si svolgono in un negozio. Per ogni evento o per ogni attività descrivi di che cosa si tratta utilizzando due-tre frasi.

Compito parziale 2: Discuti in merito alla panoramica con il tuo formatore e all'occorrenza integrala.

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Alcune aziende dispongono già di un piano degli eventi per tutto l'anno. Utilizza questo come base per creare la tua panoramica annuale. Se la tua azienda non dispone di un piano degli eventi allora richiedi le informazioni che ti servono per il compito parziale 1 a una collega esperta.

Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni

Lavoro pratico

Pianificare e svolgere un evento per i clienti o una promozione

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni

Situazione iniziale

Durante gli eventi per i clienti e le promozioni una suddivisione precisa dei compiti e una buona pianificazione sono decisive per il successo dell'evento. Con questo lavoro pratico puoi fare le prime esperienze nella pianificazione, organizzazione e nel sostegno di un evento per i clienti o di una promozione nella tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scegli insieme alla tua formatrice un evento per i clienti o una promozione di vendita nella tua azienda a cui puoi collaborare.

Accordati con la persona responsabile dell'evento per i clienti o della promozione. Chiarisci esattamente qual è il tuo ruolo: assumi la leadership per i singoli compiti? Con chi devi accordarti?

Compito parziale 2: Pianifica insieme alla persona responsabile che cosa bisogna fare per organizzare e preparare l'evento o la promozione di vendita. Chiarisci anche quali compiti assumerai tu stesso nell'evento.

Elabora una lista di controllo con tutti i compiti di cui sei responsabile.

Compito parziale 3: Collabora alla preparazione dell'evento per i clienti o della promozione. Utilizza in tal senso la tua lista di controllo derivante dal compito parziale 2 come ausilio. Coordinati regolarmente con i tuoi colleghi per garantire che la preparazione funzioni bene.

Compito parziale 4: Il grande giorno è arrivato e l'evento rispettivamente la promozione iniziano. Assumi i compiti di tua responsabilità e collabori al successo dell'evento.

Compito parziale 5: In seguito, valuta l'evento per i clienti o la promozione insieme alla persona responsabile. Verifica con lei se tutti gli obiettivi dell'evento risp. della promozione sono stati raggiunti.

Compito parziale 6: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Elabora la lista di controllo nel modo più dettagliato possibile. Per ogni fase di lavoro che devi svolgere, disegna una casella da spuntare. All'occorrenza integra la lista di controllo durante la preparazione.

Curare i dati degli articoli per il negozio online.

Lavoro pratico

Familiarizzare con il negozio online

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online.

Situazione iniziale

I negozi online sono adattati a livello individuale all'azienda. Alcune aziende utilizzano il negozio online a titolo accessorio al commercio al dettaglio stazionario, altre aziende distribuiscono i loro prodotti e servizi esclusivamente nei negozi online. Per conoscere quale ruolo assume il negozio online per la tua azienda è utile gestire correttamente il negozio online. Pertanto in questo lavoro pratico puoi familiarizzare con il negozio online della tua azienda.

Descrizione del compito

- | | |
|----------------------------|---|
| Compito parziale 1: | Scopri, ... <ul style="list-style-type: none">– se la tua azienda dispone di multicanali, omnicanale o di canali online,– perché la tua azienda ha creato un negozio online,– chi (quale segmento di clienti) vuole raggiungere la tua azienda con il suo negozio online. |
| Compito parziale 2: | Naviga e clicca nel negozio online della tua azienda. Guarda attentamente la pagina home, ottieni una panoramica sull'assortimento offerto e leggi le diverse descrizioni degli articoli.

Trova nel negozio online almeno tre esempi che mostrano che il negozio online è in sintonia con il segmento di clienti che la tua azienda vuole raggiungere tramite il negozio online. |
| Compito parziale 3: | Fatti mostrare da una persona esperta quali dati degli articoli devi inserire nel sistema di gestione del negozio, affinché tali articoli siano presenti nel negozio online. Scopri come puoi procurarti i dati relativi ad essi. |
| Compito parziale 4: | Fatti mostrare in che forma o struttura i dati degli articoli devono essere preparati affinché il marketplace possa rappresentare tutte le informazioni necessarie (ad es. informazioni sui prodotti, scorte nel magazzino, prezzi, ecc.). |
| Compito parziale 5: | Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento. |
-

Indicazioni per la soluzione

Rifletti su quali fattori sono particolarmente importanti per il successo di un negozio online (ad es. condizioni quadro interne e obiettivi aziendali, concorrenza attuale e tendenze nello shopping online).

Ti può anche aiutare se rifletti quali sono i bisogni per gli acquisti nel commercio online rispetto al commercio stazionario dal punto di vista di un cliente. Perché ad esempio fai alcuni acquisti online mentre invece altri nel commercio stazionario?

Curare i dati degli articoli per il negozio online.

Lavoro pratico

Aggiungere nuovi articoli al negozio online

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online.

Situazione iniziale

Ogni negozio online è strutturato in modo diverso. Di conseguenza varia anche la procedura per accogliere nuovi articoli nel negozio online. In questo lavoro pratico hai l'opportunità di raccogliere le prime esperienze con l'aggiunta di nuovi articoli nel negozio online di questa azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Fatti spiegare dal tuo formatore come procedere per accogliere nuovi articoli nel negozio online del tuo negozio. Chiedigli di spiegarti e di mostrarti tutte le fasi di lavoro. Grazie ad esse, crea per te una procedura di lavoro. Fai verificare la procedura di lavoro dal tuo formatore per assicurare di non aver dimenticato nessuna fase di lavoro.

Compito parziale 2: Controlla in almeno otto articoli se il fornitore fornisce i dati nella forma richiesta dal tuo negozio online. Prepara i dati degli articoli per il negozio online della tua azienda. Integra tutti gli eventuali dati mancanti.

Compito parziale 3: Aggiungi almeno otto nuovi articoli nel negozio online della tua azienda. Questi possono essere gli stessi articoli del compito parziale 2 o otto altri articoli. In tal senso utilizza la procedura di lavoro del compito parziale 1.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Realizza la tua procedura di lavoro nel modo più dettagliato possibile. Essa dovrebbe contenere tutte le tue fasi di lavoro a cui devi pensare (ad es. coerenza dei nomi dei dati, lunghezza del testo, caratteri speciali).

Rifletti anche su che cosa è importante nell'indicazione di caratteristiche o di variabili nella serie di dati. Non riprendere semplicemente alla cieca i dati tramite copy-paste bensì mettili in discussione in modo critico.

Curare i dati degli articoli per il negozio online.

Lavoro pratico

Collegare prodotti nel negozio online

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online.

Situazione iniziale

Le clienti e i clienti del negozio online sono lieti se per ogni articolo che guardano viene proposto loro un prodotto complementare adatto o un'alternativa adatta, proprio come nel colloquio di vendita nel commercio stazionario (al minuto). Utilizza questo lavoro pratico per mettere in collegamento tra di loro in modo opportuno diversi prodotti del tuo negozio online.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali sono le possibilità del negozio online della tua azienda offerte per mettere in collegamento tra di loro e offrire insieme (ad es. cross-selling, up-selling, gruppi) prodotti e servizi nel negozio online. Informati al riguardo presso il tuo formatore.

Compito parziale 2: Scegli due diversi articoli del negozio online della tua azienda. Per ognuno dei due articoli rifletti su...

- con quali prodotti della stessa categoria lo potresti collegare in base all'up-selling,
- con quali utili prodotti complementari lo potresti collegare in base al cross-selling,
- con quali altri prodotti o servizi puoi offrire l'articolo in qualità di interessante gruppo di prodotto per i tuoi clienti.

Crea una panoramica.

Compito parziale 3: Discuti con il tuo formatore il tuo risultato derivante dal compito parziale 2. Spiegagli in modo dettagliato perché hai scelto proprio questi prodotti complementari.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Rifletti su come il cliente utilizzerà in seguito il prodotto. Ciò ti aiuta a sviluppare idee per vendite complementari o gruppi sensati a cui i clienti non possono più quasi dire di «no».

Puoi strutturare la tua panoramica in modo tale che funzioni al meglio per te. Puoi dare quindi spazio alla tua creatività. Rifletti anche su che cosa è importante nell'indicazione di caratteristiche o di variabili nella serie di dati. Non riprendere semplicemente alla cieca i dati tramite copy-paste bensì mettili in discussione in modo critico.

Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti

Lavoro pratico

Analizzare il comportamento di acquisto della clientela nel negozio online

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti.

Situazione iniziale

Per adattare in maniera ottimale i prodotti nel negozio online ai bisogni dei tuoi clienti, in qualità di specialista devi sapere come si comportano i clienti nel negozio online. Che cosa cercano le clienti e i clienti nel negozio? Quanti articoli vengono venduti in media? Qual è il tasso dei ritorni? Qual è il motivo dei ritorni? Rispondere a queste domande ti aiuta a migliorare l'offerta del negozio online. Con questo lavoro pratico scopri di più sul comportamento di acquisto della clientela nel negozio online della tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Crea un profilo cliente che fornisce informazioni sui clienti del negozio online della tua azienda. Rifletti perciò in primo luogo insieme alla tua formatrice sui criteri secondo i quali vuoi sviluppare il profilo clienti. Chi acquista nel negozio online?

Compito parziale 2: Analizza il comportamento dei clienti nel negozio online della tua azienda. Mediante il relativo rapporto o tramite dashboard rilevanti scopri...

- quali sono le ricerche più frequenti dei clienti del tuo negozio online,
- da dove provengono i principali visitatori della pagina,
- come viene generato il traffico nel negozio online della tua azienda,
- dove e perché i clienti abbandonano il negozio online senza effettuare nessuna ordinazione.

Integra la tua analisi con ulteriori indici sensati.

Compito parziale 3: Crea una presentazione con i tuoi risultati derivanti dai compiti parziali 1 e 2. Presenta il tuo risultato alla tua formatrice.

Compito parziale 4: Rifletti insieme alla tua formatrice su che cosa significano i risultati per il negozio online della tua azienda. Gli indici soddisfano le finalità della tua azienda? A causa dei risultati dovete ricavare determinate misure?

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per il compito parziale 2 utilizza sia gli indici generati dal tuo negozio online nonché, se disponibili, gli indici di offerenti terzi come ad es. Google Analytics.

Struttura la tua presentazione nel modo più chiaro possibile. Ogni volta che riesci, utilizza grafici o diagrammi a titolo illustrativo.

Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti

Lavoro pratico

Analizzare e rispondere al feedback dei clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti.

Situazione iniziale

Le clienti forniscono sempre feedback sul negozio online della tua azienda. Il feedback può giungere tramite canali veramente diversificati: le recensioni nel sistema del negozio o portali di recensioni, tramite i social media o direttamente per mail, chat o lettera. Il feedback dei clienti ti aiuta a stimare qual è il grado di soddisfazione della clientela sul negozio online della tua azienda. Ciò aiuta la tua azienda a migliorare il negozio online. In questo lavoro pratico hai l'opportunità di raffrontarti con il feedback dei clienti legato al negozio online della tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Raccogli il feedback dei clienti dell'ultimo semestre in merito al negozio online della tua azienda. Trova commenti, stimoli e reclami su tutti i reparti rilevanti del negozio online, ovvero...

- il servizio di consegna,
- il servizio clienti,
- le valutazioni sui prodotti
- ecc.

Compito parziale 2: Riassumi in una presentazione i principali contenuti derivanti dal feedback raccolti nel compito parziale 1.

Trai una conclusione e rifletti in base ai feedback ottenuti su almeno due misure adatte con cui è possibile migliorare la soddisfazione dei clienti, l'esperienza dei clienti, i servizi o i prodotti.

Presenta i tuoi risultati alla tua formatrice.

Compito parziale 3: Scegli tre feedback recentemente ricevuti nella tua azienda e a cui vuoi rispondere. Redigi risposte professionali e conformi ai gruppi target. Discuti le risposte con il tuo formatore prima di inviarle.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel compito parziale 1 prova a considerare possibilmente tutti i canali tramite i quali ricevete il feedback dei clienti: social media, portali di terzi, mail, chat, possibilità di valutare il negozio stesso, ecc.

Nella tua presentazione utilizza sempre, quando possibile, grafici o tabelle per rappresentare i risultati della tua analisi in modo chiaro.

Nel compito parziale 3 rispetta assolutamente le direttive dell'azienda quando ti raffronti con il feedback dei clienti. Assicurati che le tue risposte non contengano errori di ortografia e di grammatica.

Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti

Lavoro pratico

Analizzare e confrontare il comportamento d'ordine

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti.

Situazione iniziale

Per tenere aggiornata la scorta dei prodotti nel negozio online ti serve una costante panoramica sui prodotti che vengono ordinati più e meno spesso. In questo modo puoi garantire che vi siano sempre prodotti disponibili a sufficienza. Questo lavoro pratico ti aiuta a fare le prime esperienze in questo ambito.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Analizza i dati adatti per scoprire quali prodotti nelle ultime quattro settimane sono stati venduti particolarmente spesso e quali meno nel negozio online della tua azienda.

Compito parziale 2: Scegli un periodo di confronto opportuno con cui puoi paragonare l'attuale comportamento d'ordine dei tuoi clienti. Identifica affinità e differenze nel comportamento d'ordine dei tuoi clienti tra i due periodi. Rifletti sul motivo per cui vi sono affinità o differenze.

Prepara una presentazione contenente il risultato e mostrala al tuo formatore.

Compito parziale 3: Analizza ora che cosa si è venduto di più e cosa meno nel commercio stazionario (al minuto) della tua azienda, nello stesso periodo analizzato da te nel compito parziale 1. Scopri le differenze e le affinità tra il comportamento di acquisto nel negozio online e nel commercio stazionario.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Sul compito parziale 1: rifletti su chi ti può fornire nella tua azienda i dati e le informazioni che ti servono per trattare il compito parziale 1 e rivolgiti in modo proattivo a questa persona.

Sui compiti parziali 2 e 3: fai in modo di utilizzare periodi di confronto della stessa durata.

Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti

Lavoro pratico

Gestire la scorta dei prodotti nel negozio online

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti.

Situazione iniziale

Affinché i prodotti siano disponibili nel negozio online della tua azienda è importante riconoscere per tempo possibili scorte in eccedenza o carenza. Bisogna poi effettuare riordini affinché i prodotti non esauriscano oppure vendere quelli in eccedenza. Mediante questo lavoro pratico puoi esercitarti nella presente situazione.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Ottieni una panoramica sulle attuali scorte nel negozio online della tua azienda. Confronta lo stato della scorta con il comportamento di ordine dei tuoi clienti.

Pensa se a breve avranno luogo eventi stagionali (ad es. Black Friday, Natale, Pasqua, ecc.) e analizza quale influsso hanno sulla scorta del magazzino.

Compito parziale 2: Rifletti insieme alla tua formatrice su quali prodotti, in base ai tuoi risultati del compito parziale 1, devono essere riordinati. Controlla anche se vi sono prodotti in eccedenza che devono essere svenduti.

Compito parziale 3: A seconda del risultato del compito parziale 2:

- In accordo con la persona o il reparto responsabile della tua azienda effettua il riordino dei prodotti necessari. Chiarisci assolutamente in anticipo con una persona responsabile come devi procedere o
- organizza la svendita risp. la riduzione delle scorte in eccedenza insieme a una persona responsabile.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per quanto riguarda il riordino o la svendita di prodotti rispetta le direttive della tua azienda.

Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti

Lavoro pratico

Analizzare i negozi online della concorrenza

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti.

Situazione iniziale

È importante che ti informi bene sui negozi online dei principali concorrenti della tua azienda. In questo lavoro pratico puoi pertanto occuparti più da vicino dei negozi online dei concorrenti.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali sono i principali concorrenti della tua azienda. Elabora in primo luogo una lista con almeno cinque dei principali concorrenti.

Compito parziale 2: Visita i negozi online dei due più importanti concorrenti della tua azienda. Ottieni una panoramica dei loro negozi online tramite...

- la customer experience,
- i prezzi,
- la qualità delle immagini,
- il contenuto/la descrizione dei prodotti,
- le valutazioni.

Compito parziale 3: Confronta il negozio online della tua azienda con i negozi online di entrambi i principali concorrenti. Mediante le tue conoscenze derivanti dal compito parziale 2 rifletti in che cosa il negozio online della tua azienda può migliorare. Discuti le tue idee con una persona superiore.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Prova ad assumere il punto di vista di un cliente quando visiti al negozio online dei vostri concorrenti.

Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio on-line

Lavoro pratico

Verificare la facilità di utilizzo del negozio online da parte degli utenti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online.

Situazione iniziale

Il fatto che le tue clienti si sentano benvenute nel negozio online e che le merci e i servizi vengano presentate in modo interessante costituiscono i presupposti essenziali del negozio online. Con questo lavoro pratico puoi scoprire quali sono gli standard che la tua azienda fornisce per un'interessante esperienza di acquisto nel negozio online e puoi controllare l'attuazione di questo standard.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali sono gli standard che la tua azienda fornisce per l'organizzazione del negozio online. Ad esempio:

- Organizzazione della Landigpage o della homepage
- Rappresentazione del desktop vs esperienza mobile
- Rivolgersi in modo efficace e individuale alla clientela
- Call to Action
- Presentazione della merce
- Ecc.

Chiedi in merito a una persona esperta nella tua azienda responsabile del marketing online o del negozio online. Elabora una lista con i principali standard.

Compito parziale 2: Mettiti nei panni dei clienti della tua azienda.

Visita il negozio online della tua azienda e dai uno sguardo in base al punto di vista di un cliente. Clicca tra le diverse categorie e funzioni, leggi le descrizioni dei prodotti e fatti guidare all'interno del negozio da Call to Action.

Compito parziale 3: Fai in modo che le impressioni del negozio online abbiano un effetto su di te: come ti sei sentito dal punto di vista del cliente quando hai visitato il negozio online? Ti sei sentito benvenuto e a tuo agio? Hai fatto una bella esperienza di acquisto? Redigi un breve verbale dalle tue riflessioni.

Discuti le tue impressioni con una persona specialista che ti ha mostrato gli standard nel compito parziale 1. Traete insieme una conclusione: gli standard hanno raggiunto l'effetto desiderato su di te in quanto cliente?

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Puoi visitare e controllare il negozio online della tua azienda con diversi terminali (ad es. smartphone, tablet, computer) per vedere se la tua esperienza di acquisto cambia.

Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online

Lavoro pratico

Sorvegliare processi backend nel negozio online

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online.

Situazione iniziale

Affinché i clienti nel negozio online possano accedere al negozio online senza ostacoli, le procedure in sottofondo devono funzionare. Puoi fornire un importante contributo in merito. In questo elemento operativo scopri quali sono gli aspetti a cui devi fare attenzione.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali processi backend nel negozio online della tua azienda sono sorvegliati per garantire che le clienti accedano al negozio senza problemi (ad es. processi relativi alle ordinazioni, pagamento, ritorni, ecc.). Informati in merito presso il tuo formatore.

Fatti spiegare anche...

- come procedere al meglio nel sorvegliare questi processi backend e
- da che cosa puoi riconoscere che il processo backend non funziona correttamente.

Dalle tue spiegazioni crea delle memocard che ti saranno utili in futuro per sorvegliare i processi backend nel negozio online della tua azienda.

Compito parziale 2: Osserva e sorveglia i processi backend che hai discusso nel compito parziale 1. Crea un verbale con gli errori o i problemi che hai identificato.

Compito parziale 3: Discuti il verbale con il tuo formatore. Ricavate insieme le misure necessarie per risolvere i problemi o riparare agli errori. Controllate se sono state introdotte le misure per un miglioramento.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Le memocard rappresentano una piccola guida che ti aiuta nella quotidianità.

Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio on-line

Lavoro pratico

Garantire la reperibilità di contenuti del negozio

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista del commercio al dettaglio vuoi che il tuo negozio online sia organizzato in modo interessante e che le tue clienti trovino rapidamente quello che cercano. Per garantire ciò collabori in base alle dimensioni dell'azienda con esperti di marketing della tua azienda o addirittura con agenzie esterne. Ottimizzi con questo lavoro pratico singoli contenuti del negozio online della tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Richiama alla memoria che cosa si intende con «SEO» ovvero «Search Engine Optimization». Crea tramite ciò una lista contenente i principali punti da osservare.

Compito parziale 2: Scopri come all'interno del negozio online della tua azienda...

- puoi controllare se un articolo è facilmente reperibile,
- se la reperibilità di articoli può essere migliorata.

Al bisogno chiedi aiuto a una collega di lavoro responsabile del marketing nel negozio online.

Crea una panoramica con i risultati della tua ricerca.

Compito parziale 3: Scegli dieci diversi articoli nel negozio online e verifica se sono facilmente reperibili dai clienti. Ricerca inoltre questi articoli su Internet con i comuni motori di ricerca.

Pensa a misure con le quali è possibile migliorare la reperibilità. Discuti i tuoi risultati con una persona responsabile del marketing nel negozio online della tua azienda.

Compito parziale 4: D'intesa con la persona responsabile attua misure di miglioramento. Controlla se le misure di miglioramento hanno raggiunto il successo desiderato.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Informati presso la tua formatrice in merito a chi ti può sostenere nei compiti parziali 2, 3 e 4.

Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online

Lavoro pratico

Gestire in modo professionale la risoluzione di problemi nel negozio online

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista nel commercio al dettaglio fornisci supporto nella risoluzione di problemi nel negozio online. In tal senso è importante conoscere precisamente il tuo campo di responsabilità e sapere quando devi inoltrare un problema alle tue colleghe e ai tuoi colleghi. In questo lavoro pratico puoi familiarizzare con il tuo campo di responsabilità nella risoluzione di problemi nel negozio online della tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Ricerca quali sono i problemi che si presentano tipicamente nel negozio online della tua azienda. Informati in merito a ciò presso il tuo formatore o un collega di lavoro esperto. Realizza una panoramica derivante dai risultati della tua ricerca.

Compito parziale 2: Discuti la panoramica derivante dal compito parziale 1 con la tua persona superiore. Leggete insieme la panoramica e rispondete ai seguenti punti:

- Quali problemi puoi trattare autonomamente?
- Quali problemi devi inoltrare ad altri collaboratori?

Integra la tua panoramica con le informazioni derivanti dal colloquio con la tua persona superiore.

Compito parziale 3: Fatti mostrare come procedere nell'elaborazione di problemi che puoi risolvere in modo autonomo.

Per ogni problema realizza una guida per la «risoluzione di problemi» che riassume brevemente come procedi nel momento in cui si presenta questo problema.

Compito parziale 4: Tratta in modo autonomo i problemi (conformemente ai compiti parziali 2 e 3) che si presentano nel negozio online della tua azienda. Chiedi il supporto alla tua persona superiore se non sei sicuro di come risolvere un problema.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Utilizza nel compito parziale 4 la tua panoramica e le tue istruzioni derivanti dai compiti parziali precedenti.

Se non sei sicuro di qualcosa chiedi aiuto a una persona superiore.

Utilizza questo lavoro pratico anche per ottenere uno sguardo sulle diverse divisioni (in particolare sul compito parziale 4) e per discutere sulle diverse proposte di soluzione in caso di problemi.