

Procedura di qualificazione per impiegati del commercio al dettaglio AFC

Parte d'esame 2 Conoscenze professionali (scuola professionale) - orale

Stato: 1° novembre 2024

Data dell'esame: _____ Persona in formazione*: _____ N. candidata / candidato: _____ Classe: _____

Analisi di un colloquio		
Criterio di valutazione	Punti ottenuti	Max. punti
CCO A Riconoscere la comunicazione non verbale		3
CCO A Riconoscere la comunicazione verbale		3
CCO A Valutare metodi e tecniche nella vendita		3
CCO A Giustificare le valutazioni resp. gli errori individuati		3
CCO A: Ricavare / dedurre misure di miglioramento		3

In questa parte d'esame «Analisi di un colloquio» si esaminano le abilità / attitudini delle seguenti competenze operative.

Competenza operativa a1 Creare il primo contatto con il cliente nel commercio al dettaglio

Competenza operativa a2 Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzioni

Competenza operativa a3 Concludere un colloquio di vendita e rielaborarlo

Competenza operativa a5 Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Competenza operativa a6 Comunicare in situazioni complesse nel commercio al dettaglio

Assegnare soltanto punti interi (0 - 1 - 2 - 3).

Nome _____ <Nome del perito d'esame A> _____ <Nome del perito d'esame B>

Firma _____

Data _____

Firmare p.f. il modulo di valutazione e osservazione prima di consegnarlo alla segreteria degli esami.

* Qui di seguito si parla di persone in formazione, ma sono intesi anche altre candidate / altri candidati della procedura di qualificazione.

Procedura di qualificazione per impiegati del commercio al dettaglio AFC

Parte d'esame Analisi di un colloquio

CCO A Identificare errori (comunicazione non verbale)	Valutazione	0	1	2	3	
Critero di valutazione 1 Riconoscere la comunicazione non verbale Domanda guida La persona in formazione riconosce tutti gli errori nella comunicazione non verbale?	Osservazione					
La persona in formazione riconosce (quasi) tutti gli errori della comunicazione non verbale. Individua gli errori nella mimica, nella gestualità e nella postura.						3
La persona in formazione riconosce la maggior parte degli errori della comunicazione non verbale.						2
La persona in formazione riconosce parzialmente gli errori della comunicazione non verbale.						1
La persona in formazione non riconosce nessun errore della comunicazione non verbale.						0
Giustificazione						

CCO A Identificare errori (comunicazione verbale)	Valutazione	0	1	2	3	
Critero di valutazione 2 Riconoscere la comunicazione verbale Domanda guida La persona in formazione riconosce tutti gli errori nella comunicazione verbale?	Osservazione					
La persona in formazione riconosce (quasi) tutti gli errori della comunicazione verbale. Individua gli errori nella scelta delle parole, nel tono di voce, nella comprensibilità e nel modo di esprimersi.						3
La persona in formazione riconosce la maggior parte degli errori della comunicazione verbale.						2
La persona in formazione riconosce parzialmente gli errori della comunicazione verbale.						1
La persona in formazione non riconosce nessun errore della comunicazione verbale.						0
Giustificazione						

CCO A Valutare metodi e tecniche	Valutazione				0	1	2	3	
Critero di valutazione 1 Valutare metodi e tecniche Domanda guida La persona in formazione valuta in modo pertinente l'impiego di metodi e tecniche nella vendita?	Osservazione								
La persona in formazione valuta in modo pertinente i metodi e le tecniche nella vendita. Individua gli errori nella struttura del colloquio, nei metodi di consulenza e di vendita e nello storytelling.									3
La persona in formazione riconosce la maggior parte degli errori delle tecniche e dei metodi impiegati.									2
La persona in formazione riconosce parzialmente gli errori delle tecniche e dei metodi impiegati.									1
La persona in formazione non riconosce nessun errore delle tecniche e dei metodi impiegati.									0
Giustificazione									

CCO A Valutare metodi e tecniche	Valutazione				
	0	1	2	3	
Critero di valutazione 2 Giustificare le valutazioni risp. gli errori individuati Domanda guida La persona in formazione giustifica in modo corretto e comprensibile le proprie valutazioni risp. gli errori individuati?	Osservazione				
La persona in formazione giustifica in modo completo le proprie valutazioni e gli errori individuati. Giustifica la sua valutazione degli errori nella comunicazione verbale e non verbale nonché quella delle tecniche e dei metodi impiegati.					3
La persona in formazione giustifica la maggior parte delle valutazioni e degli errori individuati.					2
La persona in formazione giustifica parzialmente valutazioni ed errori individuati.					1
La persona in formazione non giustifica nessuna valutazione e nessun errore individuato.					0
Giustificazione					

CCO A Valutare metodi e tecniche	Valutazione				0	1	2	3	
Critero di valutazione 1 Ricavare / dedurre misure di miglioramento partendo da situazioni concrete Domanda guida La persona in formazione ricava / deduce misure di miglioramento corrette e comprensibili partendo dagli errori individuati?	Osservazione								
La persona in formazione ricava in modo completo misure di miglioramento corrette e comprensibili partendo dai propri errori individuati.									3
La persona in formazione ricava la maggior delle misure di miglioramento corrette e comprensibili partendo dai propri errori individuati.									2
La persona in formazione ricava parzialmente misure di miglioramento corrette e comprensibili partendo dai propri errori individuati.									1
La persona in formazione non ricava misure di miglioramento corrette e comprensibile partendo dai propri errori individuali.									0
Giustificazione									

Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione

3 punti	Risposta completa alla domanda posta. Tutti gli aspetti richiesti sono stati trattati con una qualità da buona a ottima. La persona in formazione fornisce una prestazione solida.
2 punti	La risposta presenta piccole differenze rispetto alla soluzione completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: <ul style="list-style-type: none">• le affermazioni sono parzialmente lacunose.• le affermazioni sono in parte un po' superficiali e generiche.• le risposte sono di principio corrette, ma non giustificate o motivate.• le giustificazioni non sono puntualmente condivisibili.• le risposte sono troppo poco adattate alla domanda posta.
1 punto	La risposta presenta significative differenze rispetto alla soluzione completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: <ul style="list-style-type: none">• le affermazioni sono spesso lacunose.• le affermazioni sono in prevalenza superficiali e generiche.• le risposte sono di principio corrette, ma non giustificate o motivate.• le giustificazioni sono lacunose oppure solo in parte condivisibili• le risposte sono puntualmente sbagliate.• le risposte non sono specificatamente adattate ai gruppi di interesse.
0 punti	La risposta della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla risposta completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: <ul style="list-style-type: none">• risposta sbagliata alla domanda posta (non risponde a quanto viene chiesto)• affermazioni e/o giustificazioni in prevalenza sbagliate• risposte prive di struttura e di sistema