

Procedura di qualificazione per impiegati del commercio al dettaglio AFC

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

Stato: 10 dicembre 2021

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

Gioco dei ruoli (lingua straniera)		
Critero di valutazione	Punti ottenuti	Max. punti
CCO A Espressione nella lingua straniera		3
CCO A Impiegare correttamente la terminologia specifica nella lingua straniera		3
CCO A Agire in modo conforme al ruolo (lingua straniera)		3
CCO A Rispondere alle richieste dei clienti (lingua straniera)		3

In questa parte d'esame «Gioco dei ruoli» 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 il 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 _____

Vogliate firmare 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 Gioco dei ruoli (lingua straniera)

CCO A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti		Valutazione	0	1	2	3
Critero di valutazione 1 Espressione nella lingua straniera Domanda guida La persona in formazione si esprime modo comprensibile e condivisibile nella lingua straniera (livello B1)?		Osservazione				
La persona in formazione si esprime in modo comprensibile e condivisibile nella lingua straniera. La sua pronuncia è comprensibile e le dichiarazioni sono condivisibili.	3					
La prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta comprensibile e condivisibile.	2					
La prestazione della persona in formazione presenta significative differenze rispetto alla risposta comprensibile e condivisibile.	1					
La prestazione della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla risposta comprensibile e condivisibile.	0					
Giustificazione						

CCO A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti		Valutazione			
		0	1	2	3
Critério di valutazione 2 Impiegare correttamente la terminologia specifica nella lingua straniera Domanda guida La persona in formazione impiega correttamente la terminologia specifica per il ramo?		Osservazione			
La persona in formazione impiega correttamente la terminologia specifica per il ramo. La utilizza correttamente in relazione con le offerte e gli sviluppi del ramo.	3				
La prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta corretta.	2				
La prestazione della persona in formazione presenta significative differenze rispetto alla risposta corretta.	1				
La prestazione della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla risposta corretta.	0				
Giustificazione					

CCO A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti		Valutazione			
		0	1	2	3
Critero di valutazione 3 Agire in modo conforme al ruolo (lingua straniera)		Osservazione			
Domanda guida La persona in formazione agisce conformemente al proprio ruolo?					
La persona in formazione agisce conformemente al proprio ruolo. Dimostra un atteggiamento aperto nei confronti del cliente. Utilizza correttamente la comunicazione verbale e non verbale.	3				
La prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto al suo ruolo.	2				
La prestazione della persona in formazione presenta significative differenze rispetto al suo ruolo.	1				
La prestazione della persona in formazione non è valutabile.	0				
Giustificazione					

CCO A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti		Valutazione	0	1	2	3
Critero di valutazione 4 Rispondere alle richieste dei clienti (lingua straniera)		Osservazione				
Domanda guida La persona in formazione risponde in modo corretto dal punto di vista dei contenuti a tutte le domande del cliente?						
La persona in formazione risponde in modo corretto dal punto di vista dei contenuti alle domande del cliente. Affronta tutte le domande del cliente. Dà informazioni professionalmente corretto sul ramo e sull'azienda.	3					
La risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta corretta dal punto di vista dei contenuti.	2					
La risposta della persona in formazione presenta significative differenze rispetto alla risposta corretta dal punto di vista dei contenuti.	1					
La risposta della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla risposta corretta dal punto di vista dei contenuti.	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