

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP**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 la valutazione risp. gli errori individuati		3
Presentazione		
CCO A Presentare una soluzione appropriata		3
CCO A Applicare lo storytelling con profitto		3

In questa parte d'esame «Analisi di un colloquio & Presentazione» 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

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 Assistenti del commercio al dettaglio CFP

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		Osservazione			
Domanda guida La persona in formazione riconosce tutti gli errori nella comunicazione verbale?					
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 nella vendita 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 nella metodologia dello 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 comprensibile e corretto dal punto di vista dei contenuti 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																

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP

Parte d'esame Presentazione

CCO A Presentare una soluzione appropriata		Valutazione							
		0	1	2	3				
Critero di valutazione 1 Presentare una soluzione appropriata Domanda guida La persona in formazione presenta una soluzione appropriata per la richiesta di un cliente?		Osservazione							
La persona in formazione risponde all'esigenza di un cliente e presenta una soluzione appropriata per la richiesta del cliente stesso.	3								
La presentazione si discosta in lieve misura rispetto a una soluzione appropriata.	2								
La presentazione si discosta in notevole misura rispetto a una soluzione appropriata.	1								
La presentazione è inutilizzabile e/o si discosta integralmente da una soluzione appropriata.	0								
Giustificazione									

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP

Parte d'esame Presentazione

CCO A Applicare lo storytelling	Valutazione	0	1	2	3					
Critero di valutazione 2 Applicare lo storytelling con profitto	Osservazione									
Domanda guida La persona in formazione applica correttamente i principali elementi dello storytelling?										
La persona in formazione applica la metodologia dello storytelling in modo appropriato per il gruppo target. Include nella story tutte le informazioni rilevanti.						3				
Lo storytelling si discosta lievemente da una soluzione appropriata						2				
Lo storytelling si discosta notevolmente da una soluzione appropriata						1				
Lo storytelling è inutilizzabile e/o si discosta integralmente da una soluzione appropriata.	0									
Giustificazione										

Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione

3 risp. 6 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 risp. 4 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 giustificate o motivate in modo incompleto.• le giustificazioni non sono puntualmente condivisibili.• le risposte sono troppo poco adattate alla domanda posta.•
1 risp. 2 punti	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