

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP**Parte d'esame 2 Conoscenze professionali (scuola professionale) - orale**

Stato: 21 marzo 2022

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 soluzioni appropriate		6

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 o 0 - 2 - 4 - 6).

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 quelli delle tecniche e dei metodi impiegati.									3							
La persona in formazione giustifica due delle tre valutazioni ed errori.									2							
La persona in formazione giustifica una delle tre valutazioni ed errori.									1							
La persona in formazione non giustifica nessuna delle tre valutazioni e nessun errore.									0							
Giustificazione																

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP

Parte d'esame Presentazione

CCO A Impiegare la metodologia dello storytelling	Valutazione	0	2	4	6					
Critero di valutazione 1 Presentare soluzioni appropriate	Osservazione									
Domanda guida La persona in formazione presenta soluzioni appropriate per una richiesta del cliente?										
La persona in formazione affronta il bisogno di un cliente. Applica la metodologia dello storytelling in modo appropriato al destinatario. Nella storia raccontata coinvolge tutte le informazioni rilevanti.						6				
La presentazione si discosta leggermente da una soluzione appropriata.						4				
La presentazione si discosta in modo significativo da una soluzione appropriata.						2				
La presentazione è inutilizzabile e/o si discosta totalmente 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