



Nuove formazioni di base nel commercio al dettaglio - spiegazioni relative alla pagella semestrale e al certificato delle note

Stato: 30 marzo 2022

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio



Situazione iniziale

In una fase iniziale dell'attuazione delle nuove formazioni di base per la riforma «vendita 2022+» si presenta verosimilmente l'esigenza di concretizzare la designazione dei campi di competenze operative nella pagella semestrale e nel certificato delle note.

Situazione giuridica

➤ **Pagella semestrale**

I Cantoni hanno un certo margine di manovra nella strutturazione delle pagelle semestrali.

➤ **Certificato delle note della procedura di qualificazione**

I campi di qualificazione devono essere elencati conformemente all'ordinanza sulla formazione professionale di base.



Supporto

La Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio mette a disposizione le seguenti spiegazioni relative ai campi di competenze operative della formazione di base con AFC e CFP.

In questo modo si intende chiarire quali sono i contenuti centrali impartiti nei rispettivi campi di competenze operative.

Le presenti spiegazioni sono pubblicate sul sito web di FCS/BDS. I Cantoni / le scuole professionali sono liberi nell'utilizzo di dette spiegazioni.

Spiegazioni relative alla pagella semestrale per Assistente del commercio al dettaglio CFP

Campo di competenze operative	Spiegazioni
a Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	Colloquio di vendita, comunicazione, competenze sociali e personali, cultura generale integrata, lingua nazionale locale e lingua straniera
b Gestione e presentazione di prodotti e servizi	Processi di gestione della merce, fasi di lavoro secondo istruzioni, posizionamento della merce, calcolo dei prezzi, misure di protezione, promozione delle vendite, dati dei clienti, cultura generale integrata, lingua nazionale locale e lingua straniera
c Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	Ricerca, sostenibilità, tecniche di argomentazione, cambiamento strutturale, cultura generale integrata
d Interazione nell'azienda e nel ramo	Comunicazione, organizzazione, pianificazione delle scadenze, collaborazione, riflessione, gestione del cambiamento, cultura generale integrata, lingua nazionale locale e lingua straniera

Spiegazioni relative alla pagella semestrale per Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Campo di competenze operative	Spiegazioni
a Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	Colloquio di vendita, comunicazione, competenze sociali e personali, cultura generale integrata, lingua nazionale locale e lingua straniera
b Gestione e presentazione di prodotti e servizi	Processi di gestione della merce, misure di protezione, posizionamento della merce, promozione delle vendite, ecologia e sostenibilità, calcolo dei prezzi, dati dei clienti e indici aziendali, cultura generale integrata, lingua nazionale locale e lingua straniera
c Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	Ricerca, ecologia e sostenibilità, tecniche di argomentazione, analisi di mercato, struttura e gruppi d'interesse, cambiamenti, cultura generale integrata
d Interazione nell'azienda e nel ramo	Comunicazione, organizzazione e coordinazione, sviluppi, gestione del cambiamento, cultura generale integrata, lingua nazionale locale e lingua straniera