

**Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera** Campionati per apprendisti del commercio al dettaglio  
Valutazione del colloquio di vendita nell'ambito dei campionati regionali

Nome del membro della giuria:

.....

Cognome/nome del candidato:

.....

Numero del candidato.....

Criteri di valutazione		Valutazione				Commento
<b>1. Organizzare il primo contatto con il cliente in modo appropriato.</b>						
a	L'apprendista presenta la merce in modo corretto e attraente.	0	1	2	3	
b	L'apprendista accoglierà i clienti in modo proattivo e gentile, dedicando loro la massima attenzione.	0	1	2	3	
c	L'apprendista effettua il primo contatto con il cliente, a seconda del tipo di cliente, e conduce il colloquio di vendita ponendo domande appropriate.	0	1	2	3	
<b>2. Analizzare le esigenze dei clienti</b>						
a	L'apprendista identificherà in dettaglio le esigenze del cliente e il motivo dell'acquisto.	0	1	2	3	
b	L'apprendista utilizza una tecnica di domande mirate.	0	1	2	3	
c	L'apprendista ascolta con attenzione e lascia che sia il cliente a parlare.	0	1	2	3	
<b>3. Consigliare i clienti in modo convincente e presentare le soluzioni</b>						
a	L'apprendista presenta e propone suggerimenti su misura per le esigenze del cliente.	0	1	2	3	
b	L'apprendista fornirà ai clienti una consulenza dettagliata sui prodotti/servizi (compresi gli sviluppi e le tendenze, se possibile).	0	1	2	3	
c	L'apprendista presenta argomentazioni convincenti in base alle esigenze e utilizza in modo efficace la narrazione appropriata a seconda della situazione. Argomenta la sua proposta in modo dettagliato e competente.	0	1	2	3	
d	L'apprendista risveglia i sensi del cliente per incoraggiare una decisione d'acquisto. Offre ai clienti "opportunità di testare la merce" (toccare, provare, ecc., a seconda del settore).	0	1	2	3	
e	L'apprendista dimostra un atteggiamento costruttivo nei confronti delle obiezioni dei clienti, prendendole in considerazione e integrandole nelle sue argomentazioni a seconda della situazione.	0	1	2	3	
f	L'apprendista riconosce e sfrutta altre opportunità di consulenza e di vendita aggiuntiva.	0	1	2	3	
<b>4. Analizzare le esigenze dei clienti in una lingua straniera</b>						
a	Gli apprendisti saranno in grado di gestire diversi clienti o ordini.	0	1	2	3	
b	L'apprendista comunica in modo comprensibile in una lingua straniera.	0	1	2	3	
c	L'apprendista risponderà alle richieste dei clienti di lingua straniera e presenterà un'offerta adeguata.	0	1	2	3	
<b>5. Gestire i clienti in modo professionale</b>						
a	Gli apprendisti presentano un aspetto adeguato (abbigliamento, cura del corpo, postura).	0	1	2	3	
b	L'apprendista dimostra un atteggiamento aperto, amichevole e orientato al cliente.	0	1	2	3	
c	L'apprendista conduce l'incontro di vendita in modo scorrevole e piacevole (fil rouge, struttura).	0	1	2	3	
<b>6. Organizzare la chiusura della vendita in modo professionale.</b>						
a	L'apprendista valorizza la merce verbalmente e la maneggia con cura.	0	1	2	3	
b	Ad esempio, l'apprendista offre diverse opzioni di pagamento, sconti, una carta cliente, opzioni di cambio e restituzione. Prenderà congedo dal cliente in modo personalizzato.	0	1	2	3	
<b>Punti totali massimi: 60 punti:</b> Durata massima: 15 minuti con 2 minuti di interazione con il cliente in una lingua straniera.		totale				

Data: .....

Firma del membro della giuria: .....

## Spiegazione dei livelli di qualità Criteri di valutazione

3 punti	<p>Le risposte alle domande poste erano complete. Tutti gli aspetti richiesti sono stati trattati in modo qualitativamente da buono a molto buono. La prestazione dell'apprendista è solida.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le dichiarazioni sono corrette.</li><li>• Le dichiarazioni sono complete.</li><li>• Le dichiarazioni sono perfettamente giustificate.</li></ul>
2 punti	<p>La risposta presenta piccole differenze rispetto alla soluzione completa. Per esempio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alcune dichiarazioni sono incomplete.</li><li>• Le dichiarazioni sono talvolta un po' superficiali e generiche.</li><li>• Le risposte sono sostanzialmente corrette, ma con poca base di fatto.</li><li>• Le giustificazioni sono talvolta incomprensibili.</li><li>• Le risposte non sono abbastanza specifiche per la domanda posta.</li></ul>
1 punto	<p>La risposta presenta significative differenze rispetto alla soluzione completa. Per esempio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le dichiarazioni sono spesso incomplete.</li><li>• Le dichiarazioni sono per lo più superficiali e generiche.</li><li>• In linea di principio, le risposte sono corrette, ma non giustificate.</li><li>• Le giustificazioni sono incomplete o solo parzialmente comprensibili.</li><li>• Le risposte sono talvolta sbagliate.</li><li>• Le risposte non sono specificamente personalizzate per gruppi di interesse.</li></ul>
0 punti	<p>La risposta dell'apprendista è inutilizzabile e si discosta completamente dalla risposta generale. Questo si può vedere, ad esempio, in</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Attuazione non corretta della domanda (non ha risposto a ciò che le era stato chiesto).</li><li>• La maggior parte delle affermazioni e/o giustificazioni sono false.</li><li>• Risposte non strutturate e non sistematiche.</li></ul>