

# Concetto nazionale di attuazione del piano di formazione nelle scuole professionali compreso il curriculum linguistico per le lingue straniere

## Impiegati del commercio al dettaglio AFC

### 3° anno di tirocinio

**Organo responsabile:** Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera

Il concetto di attuazione è stato discusso e approvato dal Comitato di coordinamento nazionale (CCN) per l'attuazione delle riforme nel commercio al dettaglio e nella formazione commerciale di base. Esso si applica dunque a tutte le scuole professionali per attuare la nuova formazione di base. Se necessario, l'organo responsabile procede ad avviare le revisioni con la responsabilità dei partner della formazione.

Versione 1.2

Documento redatto da:

- Ectaveo AG
- Chapuis Anouk
- Eglin Marco
- Eicher Reto
- Hofstetter Karin
- Kurtz Thilo
- Mattes Erich
- Meier Anneliese
- Murpf Benjamin
- Rampoldi Davide
- Rey Régis
- Stauffacher Ursula
- Stavrinos Claudia
- Stefanovic Goran
- Walther Margrith

## Indice

<b>1</b>	<b>Condizioni quadro derivanti dai documenti di base</b>	<b>1</b>
1.1	Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC	1
1.2	Panoramica del 3° anno di tirocinio	3
<b>2</b>	<b>Campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti»</b>	<b>6</b>
2.1	Panoramica delle competenze operative	6
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	7
2.3	Campo di apprendimento 1: Creare e organizzare le relazioni con i clienti	7
2.4	Campo di apprendimento 2: Condurre colloqui complessi con i clienti	9
2.5	Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	12
2.6	Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 4: Comunicare in una lingua straniera	13
2.7	Esami nell'ambito della nota scolastica	14
<b>3</b>	<b>Campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi»</b>	<b>15</b>
3.1	Panoramica delle competenze operative	15
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	15
3.3	Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	16
3.4	Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 2 Comunicare nella lingua nazionale regionale	18
3.5	Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 3: Comunicare in una lingua straniera	19
3.6	Esami nell'ambito della nota scolastica	21
<b>4</b>	<b>Campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi»</b>	<b>22</b>
4.1	Panoramica delle competenze operative	22
<b>5</b>	<b>Campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo»</b>	<b>23</b>
5.1	Panoramica delle competenze operative	23
5.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	23
5.3	Campo di apprendimento 1: Assegnare compiti e dare feedback	23
5.4	Esami nell'ambito della nota scolastica	25

6	Ausili di pianificazione	26
7	Allegato 1	27

# 1 Condizioni quadro derivanti dai documenti di base

## 1.1 Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio			3° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
<b>A: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</b>									
a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio									
a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni									
a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli									
a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali									
a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali									
a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio									
<b>B: Gestione e presentazione di prodotti e servizi</b>									
b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce									
b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti									
b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti									
<b>C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi</b>									
c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo			*						
c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti			*						
c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana						*			

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio			3° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
<b>D: Interazione nell'azienda e nel ramo</b>									
d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali									
d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio									
d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti									
d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio									
d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità									
<b>E: Creazione di esperienze di acquisto</b>									
e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio									
e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio									
e3: Collaborare alla realizzazione di eventi e promozioni									
<b>F: Gestione di negozi online</b>									
f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online									
f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti									
f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online									

**Legenda**



**Azienda** (sviluppo di conoscenze operazionali e routine)



**SP** (sviluppo di conoscenze di base e abilità)



**CI** (specializzazione in prodotti e servizi; \*secondo il programma quadro CI specifico del ramo 1° & 2° AT)

## 1.2 Panoramica del 3° anno di tirocinio

<b>CCO A</b>	<b>Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti</b>	<b>80 lezioni</b>
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO A</b>	
<b>a.5</b>	<b>Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</b>	
a5.sp1a	Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2)	
a5.sp1b	Descrivono in funzione dei clienti le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità. (C2)	
a5.sp4a	Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)	
a5.sp4b	In caso di reclami applicano la metodologia procedurale. (C3)	
a5.sp4c	In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e attenzione. (C3)	
a5.sp7a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	
a5.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)	
<b>a.6</b>	<b>Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio</b>	
a6.sp1a	Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)	
a6.sp3a	Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3)	
a6.sp6a	Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)	

<b>CCO B</b>	<b>Gestione e presentazione di prodotti e servizi</b>	<b>80 lezioni</b>
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO B</b>	
<b>b.3</b>	<b>Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti</b>	
b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3)	
b3.sp2a	Giustificano l'acquisizione di dati dei clienti. (C2)	
b3.sp2b	Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)	
b3.sp5a	In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)	
b3.sp6a	Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)	
<b>CCO C</b>	<b>Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi</b>	<b>0 lezioni</b>
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO C</b>	
	<b>[Nessun obiettivo di valutazione del CCO C nel 3° anno di tirocinio]</b>	

<b>CCO D</b>	<b>Interazione nell'azienda e nel ramo</b>	<b>40 lezioni</b>
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO D</b>	
<b>d.5</b>	<b>Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità</b>	
d5.sp1a	Applicano la metodologia per l'assegnazione di lavori. (C3)	
d5.sp3a	Verificano l'esecuzione del lavoro, forniscono un feedback e adattano di conseguenza l'assegnazione di lavori. (C4)	



## 2 Campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti»

### 2.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
----------------------	---

<b>a.5</b>	<b>Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</b>
------------	--

Gli impiegati del commercio al dettaglio instaurano in modo mirato una relazione a lungo termine con il cliente utilizzando diversi canali e se ne prendono cura regolarmente e attivamente. Coinvolgono nel lavoro le proprie reti in modo proficuo e, al di fuori dell'orario di lavoro, si comportano come ambasciatori dell'azienda. Grazie al proprio entusiasmo e alla propria emozione per il prodotto, il servizio e l'azienda progettano una fidelizzazione della clientela. Utilizzano in modo orientato al cliente le loro conoscenze su prodotti, servizi, ramo e azienda. Si informano sulle discussioni in corso nei media sul tema dell'ecologia e della sostenibilità e trasmettono queste conoscenze ai clienti.

Gli impiegati del commercio al dettaglio lavorano sempre con l'obiettivo di aumentare la clientela fissa. Impiegano diversi sistemi di fidelizzazione della clientela per aggiornare il cliente su offerte appropriate.

Con l'aiuto di appositi sistemi svolgono sondaggi sulla soddisfazione dei clienti. Ai clienti segnalano le prestazioni di garanzia collegandole ai sistemi di fidelizzazione della clientela. Gestiscono in modo mirato e costruttivo i feedback critici e, se necessario, offrono un'altra soluzione in grado di soddisfare il cliente (es. goodwill nell'ambito delle direttive stabilite dall'azienda).

A dipendenza della situazione aziendale, gli impiegati del commercio al dettaglio accolgono reclami per telefono, e-mail e chat in almeno due lingue (una lingua nazionale regionale e un'ulteriore lingua). Si rivolgono con professionalità al cliente, ne accolgono le richieste con precisione e, in caso di incertezze, pongono domande supplementari. In ogni momento sono in grado di presentare al cliente una soluzione conforme alle direttive aziendali. Se possibile, dal colloquio ricavano conseguenze per eliminare gli errori e per evitare che in futuro si ripetano simili situazioni. Gli impiegati del commercio al dettaglio decidono pure se si tratta di un caso di garanzia, se il cliente deve pagare personalmente la riparazione oppure se gli viene rimborsata soltanto una parte. Gli impiegati del commercio al dettaglio fanno accertamenti relativi ai rimborsi e a questo scopo dispongono di un apposito fondo. In caso di importi di una certa entità, ne discutono con il superiore responsabile.

Gli impiegati del commercio al dettaglio prendono in consegna la merce resa, rilevano i dati del cliente e verificano se il servizio clienti ha già provveduto a registrare il caso nel sistema. Se la risposta è affermativa, il caso continua a essere trattato, mentre se la risposta è negativa si procede passo dopo passo compilando il modulo per merce resa oppure il modulo di garanzia. Gli impiegati del commercio al dettaglio verificano il prodotto e, in base alle direttive interne, decidono l'ulteriore procedura. Se non sono sicuri oppure nei casi limite legali, si rivolgono ai propri superiori.

Nei casi semplici di merce resa, gli impiegati del commercio al dettaglio verificano se il prodotto risulta ancora vendibile secondo le direttive aziendali. A dipendenza dello stato del prodotto, gli impiegati del commercio al dettaglio organizzano il pagamento dell'importo stabilito.

Nei casi di garanzia, gli impiegati del commercio al dettaglio verificano le rispettive disposizioni in materia. Rendono attento il cliente su possibili spese a suo carico in caso di danneggiamento dell'articolo per sua colpa. Nei casi di garanzia giustificati, gli impiegati del commercio al dettaglio trasmettono l'articolo al competente servizio del fornitore. Informano il cliente in merito alla richiesta di garanzia.

<b>a.6</b>	<b>Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio</b>
------------	--

Quando si tratta di compiti impegnativi e non comuni, gli impiegati del commercio al dettaglio comunicano in modo orientato alla soluzione e al cliente. Rimangono calmi e oggettivi, analizzano la situazione e sviluppano tutte le possibili soluzioni coinvolgendo i mezzi di informazione a loro disposizione. Affrontano i problemi e si procurano il punto di vista dell'interlocutore cercando di chiarire i motivi del suo comportamento. Se necessario, si confrontano anche con i colleghi e il superiore. Collaborano con le persone coinvolte per cercare soluzioni, offrono sostegno nei limiti delle proprie possibilità e dimostrano comprensione. Sono in grado di trovare e giustificare una soluzione confacente nell'ambito delle linee guida dell'azienda e delle proprie competenze.

Impiegano i diversi mezzi di comunicazione in modo appropriato alla situazione. Interagiscono con diversi gruppi di clienti (es. altre culture, gruppi di età o religione) in modo professionale e attenendosi alle consuete regole comportamentali. Parlano e comprendono la lingua nazionale regionale e dispongono di un vocabolario differenziato (compresi i termini tecnici).

Accolgono con oggettività le critiche nei loro confronti e si comportano in modo orientato alla soluzione e conforme all'azienda. Se necessario, coinvolgono un superiore per risolvere una situazione conflittuale.

In caso di taccheggi, agiscono secondo le direttive aziendali.

## 2.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Creare e organizzare le relazioni con i clienti	a.5	18
CA 2: Condurre colloqui complessi con i clienti	a.5/a.6	50
TILN 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a.5	6
TILS 4: Comunicare in una lingua straniera	a.5	6

## 2.3 Campo di apprendimento 1: Creare e organizzare le relazioni con i clienti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **18** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con \* sono trasmesse anche nella lingua straniera.*

### 2.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Irina lavora nel negozio di moda «Fashion Now». Il signor Nikolic desidera acquistare delle giacche invernali per i suoi tre figli. Il cliente è molto consapevole delle problematiche ambientali e di conseguenza vorrebbe acquistare capi d'abbigliamento possibilmente sostenibili. Guardando gli articoli esposti, nota che ci sono diversi luoghi di produzione come per esempio India, Bangladesh o Cina, ma ci sono anche diversi materiali che eventualmente possono più o meno inquinare l'ambiente. Determinate marche presentano delle etichette ambientali, ma il signor Nikolic non ha nessuna familiarità con questi label. Ciò gli rende difficile scegliere la giacca appropriata, si rivolge dunque a Irina per farsi spiegare le possibilità più sostenibili.

#### Attività tipica 2

Paul e Asia si presentano nel negozio outdoor «AdventureLand», in cui Clara sta assolvendo il tirocinio di impiegata del commercio al dettaglio. I due clienti sono appena rientrati da un trekking in Svezia. Durante la vacanza hanno provato l'equipaggiamento acquistato in precedenza presso «AdventureLand». Clara accoglie gentilmente Paul e Asia, si informa sul viaggio

in Svezia e chiede loro se sono stati soddisfatti dell'equipaggiamento. Il viaggio è stato fantastico, ma il fornello a gas acquistato nel negozio «AdventureLand» non ha funzionato correttamente. Clara, in collaborazione con i due clienti, cerca di approfondire il problema segnalato dai due clienti.

### 2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a5.sp1a	Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2) *
a5.sp1b	Descrivono in funzione dei clienti le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità. (C2) *
a5.sp4a	Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

a5.sp1a	Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2) *
	<i>Elencano le possibili prestazioni del commercio al dettaglio per instaurare relazioni a lungo termine con i clienti.</i>
a5.sp1b	Descrivono in funzione dei clienti le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità. (C2) *
	<i>Spiegano i concetti di ecologia e sostenibilità in relazione al commercio al dettaglio.</i>
	<i>Mostrano i principali metodi per fornire un feedback. (a5.sp4a)</i>

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

a5.sp4a	Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)
---------	--

## Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

---

*Presentano anche in una lingua straniera i benefici sia delle relazioni a lungo termine con i clienti sia dei consueti programmi di fidelizzazione della clientela conformemente ai contenuti trasmessi. (a5.sp1a)*

---

*Illustrano anche in una lingua straniera le correlazioni ecologiche e le basi della sostenibilità in modo appropriato al cliente conformemente ai contenuti trasmessi. (a5.sp1b)*

---

### 2.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

#### Modulo di conoscenze

«Creare e organizzare le relazioni con i clienti»

## 2.4 Campo di apprendimento 2: Condurre colloqui complessi con i clienti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con \* sono trasmesse anche nella lingua straniera.*

### 2.4.1 Attività tipica

Samuele lavora nel servizio clienti di un negozio di alimentari. Una signora di mezza età si presenta nel negozio, si dirige verso Samuele e se la prende con lui senza nemmeno salutarlo. La signora si esprime in un italiano stentato, si fa fatica a comprendere ciò che dice. «Ieri ho acquistato nel vostro negozio un menù congelato comprendente anche della carne. Ho spiegato esattamente alla sua collega di essere intollerante al lattosio! Ora guardi bene: nei vari ingredienti c'è sempre del lattosio! Sin dall'inizio ho capito che la sua collega non aveva la minima idea delle mie esigenze!» Samuele chiede scusa e si ricorda la procedura corretta da applicare con i reclami. Chiede informazioni al suo superiore sulle possibilità di un gesto di

goodwill. Per farsi capire meglio dalla cliente, Samuele continua il colloquio esprimendosi in un'altra lingua.

## 2.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a5.sp4b	In caso di reclami applicano la metodologia procedurale. (C3) *
a5.sp4c	In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e attenzione. (C3) *
a6.sp1a	Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3) *
a6.sp3a	Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3) *
a6.sp6a	Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

<i>Formulano i diversi passaggi necessari per gestire un reclamo. (a5.sp4b)</i>
<i>Spiegano le disposizioni legali da applicare in caso di reclami. (a5.sp4b)</i>
<i>Determinano la procedura corretta in caso di situazioni conflittuali. (a6.sp3a)</i>
<i>Spiegano il cosiddetto «quadrato della comunicazione di Schulz von Thun» (modello di comunicazione con i quattro aspetti di una notizia: contenuto oggettivo, autorivelazione, appello e relazione con l'interlocutore) . (a6.sp6a)</i>

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

a5.sp4b	In caso di reclami applicano la metodologia procedurale. (C3) *
	<i>Svolgono una gestione del reclamo orientata al cliente.</i>
a5.sp4c	In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e attenzione. (C3) *
a6.sp1a	Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3) *

a6.sp3a	Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3) *
a6.sp6a	Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

*Applicano in modo appropriato anche in una lingua straniera il proprio vocabolario e la propria struttura linguistica per una situazione di vendita interculturale. (a6.sp1a)*

*In caso di conflitti utilizzano anche in una lingua straniera il vocabolario appropriato e la corrispondente struttura linguistica. (a6.sp3a)*

*Applicano anche in una lingua straniera il vocabolario e la struttura linguistica per la metodologia procedurale in caso di reclami conformemente ai contenuti trasmessi. (a5.sp4b)*

*Applicano anche in una lingua straniera il vocabolario e la struttura linguistica nel caso di un reclamo. (a5.sp4c)*

*Comunicano anche in una lingua straniera le possibilità di un gesto di goodwill (cortesia) in modo appropriato alla situazione. (a5.sp4c)*

### 2.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

«a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio»

#### Modulo di conoscenze

«Condurre colloqui complessi con i clienti»

## 2.5 Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 6 lezioni.

### 2.5.1 Attività tipica

Jenny indossa dei gioielli sin da quando era bambina. Il suo tirocinio presso la gioielleria “Fiore all’occhiello” è quindi la realizzazione di un suo sogno. La gioielleria gestisce un account Instagram attraverso il quale presenta, oltre ai gioielli abituali, anche singoli pezzi alla moda prodotti da orafi di tutta la regione. La gioielleria ha deciso di concedere a Jenny la possibilità di progettare una campagna promozionale su Instagram per la nuova collezione di gioielli creati dai designer.

### 2.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

#### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

a5.sp7a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)
---------	--

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

*Con l’aiuto di esempi impiegano il vocabolario appropriato e la struttura linguistica opportuna per una situazione di vendita impegnativa. (a5.sp7a)*

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

#### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a5.sp7a	Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)
---------	--

*Con l’aiuto di esempi applicano in modo corretto oralmente e per iscritto l’argomentazione.*

*Redigono corrispondenza e informazioni ai clienti corrette dal punto di vista formale conformemente alle direttive impartite attraverso tutti i canali.*

### 2.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

## 2.6 Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 4: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 6 lezioni.

### 2.6.1 Attività tipica

Jenny indossa dei gioielli sin da quando era bambina. Il suo tirocinio presso la gioielleria "Fiore all'occhiello" è quindi la realizzazione di un suo sogno. La gioielleria gestisce un account Instagram attraverso il quale presenta, oltre ai gioielli abituali, anche singoli pezzi alla moda prodotti da orafi di tutta la regione. La gioielleria ha deciso di concedere a Jenny la possibilità di progettare una campagna promozionale su Instagram per la nuova collezione di gioielli creati dai designer.

### 2.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

#### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

a5.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
---------	---

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

-

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-



## Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a5.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3) *
	<i>Gestiscono in una lingua straniera una situazione quotidiana del cliente.</i>
	<i>Utilizzano oralmente e per iscritto il vocabolario della lingua straniera per situazioni impegnative dei clienti.</i>

### 2.6.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

## 2.7 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

### Basi

#### Conoscenze / comprensione

(scritto, 30 min)

- \_ Conoscenze professionali (15 min)
- \_ Lingua straniera (15 min)

#### Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto / orale, 40 min)

- \_ Critical Incidents (10 min)
- \_ Mini Cases (10 min)
- \_ Simulazioni pratiche (20 min, Lingua nazionale/lingua straniera)

#### Interconnessione

Struttura interdisciplinare  
(orale, 15 min)

- \_ Gioco dei ruoli (Lingua straniera)

### 3 Campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi»

#### 3.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
<b>b.3</b>	<b>Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti</b>
<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio raccolgono dati rilevanti (es. dati di clienti, contratti di compravendita e garanzie) tramite un appropriato supporto tecnologico. Interpretano gli indici per gestire il magazzino e progettare l'assortimento. Calcolano i prezzi di vendita eseguendo quotidianamente operazioni di calcolo (le operazioni di base, problemi del tre semplice, calcoli di medie e ripartizioni, calcoli di valute e calcoli percentuali). Stimano in modo approssimativo indici aziendali importanti.</p> <p>Per la propria attività professionale utilizzano i dati dei clienti approntati dall'azienda rispettando le direttive giuridiche e le linee guida in materia di protezione dei dati nonché l'obbligo di riservatezza. Sono in grado di valutare quali eventi operativi devono essere trattati e gestiti come casi interni.</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio gestiscono con cura e regolarità i dati raccolti. Svolgono ricerche su informazioni affidabili utilizzando diverse fonti di informazione e filtrano importanti informazioni per i propri campi di attività a seconda della domanda. Per le ordinazioni dei clienti rilevano tutte le informazioni necessarie e le conservano in modo condivisibile. Nel caso di informazioni complesse, si procurano l'aiuto del superiore responsabile.</p> <p>A dipendenza della situazione operativa, gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano i movimenti dei singoli prodotti e servizi e, sulla base delle analisi e delle direttive, trasmettono nuove ordinazioni. Se un articolo non trova lo smercio auspicato, in collaborazione con i principali reparti riflettono su come ridurre le scorte di tale articolo (es. riduzione di prezzo, misure pubblicitarie ecc.).</p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio padroneggiano sia le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) impiegate nell'azienda sia la gestione dei social media utilizzandole in modo appropriato per il loro lavoro. Nel lavoro con i media elettronici utilizzano le tecnologie secondo le linee guida interne in materia di protezione dei dati e le direttive in materia di sicurezza. Durante il lavoro si prendono cura di apparecchiature e software. Consegnano al successivo utente in modo impeccabile l'infrastruttura che hanno appena utilizzato. Si tengono aggiornati sulle nuove tecnologie.</p>	

#### 3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	<b>b.3</b>	<b>40</b>
TILN 2: Comunicare nella lingua nazionale regionale	<b>b.3</b>	<b>20</b>
TILS 3: Comunicare in una lingua straniera	<b>b.3</b>	<b>20</b>

### 3.3 Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

#### 3.3.1 Attività tipica

##### Attività tipica 1

Per il proprio lavoro interdisciplinare, Maria e Marvin hanno scelto il tema «Conosco i bisogni dei miei clienti». Nell'elaborazione delle singole fasi del lavoro hanno coperto tutti i campi di competenze necessari. In questo modo dimostrano le proprie capacità professionali equamente distribuite su diversi livelli. La sfida maggiore di questo compito è rappresentata dalla traduzione del prodotto finito nella prima lingua straniera.

##### Attività tipica 2

Daniele assolve la propria formazione in un'azienda del commercio specializzato di piccoli animali. Nel rispetto del diritto svizzero in materia di protezione dei dati e per fidelizzare la clientela, Daniele intende elaborare una carta fedeltà su cui figurano tutti i dati degli animali e con l'obiettivo di consegnare un piccolo regalo di compleanno agli animali registrati. In occasione del colloquio semestrale con il proprio responsabile della formazione, Daniele presenta questo lavoro – ben ponderato – di fidelizzazione della clientela basato sugli indici del negozio ed elaborato con le più recenti tecnologie.

##### Attività tipica 3

Paola assolve il tirocinio presso una cartoleria del centro città. Stamattina ha esposto in vetrina un articolo con indicato erroneamente il prezzo di CHF 45 invece di CHF 450. Un cliente pretende di pagare il prezzo pubblicato in vetrina, ma siccome in questo caso si tratta di un errore sostanziale è costretto a pagare il prezzo pieno del prodotto. In occasione del prossimo meeting del negozio, le persone in formazione presenteranno dei giochi dei ruoli in cui compaiono la risoluzione o la nullità del contratto di compravendita nonché le diverse clausole di garanzia.

#### 3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) *
b3.sp2a	Giustificano l'acquisizione di dati dei clienti. (C2)
b3.sp2b	Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)

b3.sp5a	In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)
b3.sp6a	Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

b3.sp2a	Giustificano l'acquisizione di dati dei clienti. (C2)
b3.sp5a	In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)
	<i>Descrivono l'obbligo di riservatezza e le basi giuridiche in relazione agli indici aziendali.</i>
	<i>Menzionano i contenuti essenziali dei contratti di compravendita e delle garanzie. (b3.sp2b)</i>

### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) *
	<i>Utilizzano fonti di informazioni appropriate per presentarle successivamente in modo critico ed efficace.</i>
b3.sp2b	Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)
b3.sp6a	Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)
	<i>Elaborano indici e dati di clienti in modo conforme alla legge avvalendosi delle attuali tecnologie.</i>

### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

### 3.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti»

#### Modulo di conoscenze

«Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro»

## 3.4 Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 2 Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

### 3.4.1 Attività tipica

Nessuna specifica attività tipica.

### 3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

#### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3)
---------	--

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

*Rilevano le principali informazioni nei testi complessi come per esempio i contratti di compravendita. (b3.sp2b)*

*Riassumono oralmente e per iscritto direttive giuridiche e linee guida in materia di protezione dei dati. (b3.sp5a)*

## Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

---

-

---

## Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

---

*Applicano oralmente e per iscritto il vocabolario tecnico in modo appropriato alla situazione. (b3.sp5a)*

---

*Spiegano oralmente testi tecnici in un linguaggio semplice per i clienti. (b3.sp2b) (b3.sp5a)*

---

*Impiegano parole chiave appropriate per la ricerca di informazioni. (b3.sp1a)*

---

*Riconoscono e filtrano informazioni appropriate acquisite con la ricerca. (b3.sp1a)*

---

*Analizzano criticamente le informazioni acquisite con la ricerca. (b3.sp1a)*

---

*Giudicano e giustificano la qualità dei testi oggetto di ricerca. (b3.sp1a)*

---

*Applicano oralmente e per iscritto l'argomentazione in modo appropriato alla situazione. (b3.sp2a)*

---

### 3.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti»

## 3.5 Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 3: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

### 3.5.1 Attività tipica

Nessuna specifica attività tipica.

### 3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

#### Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) *
---------	--

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

---

-

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

---

-

#### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3) *
---------	--

*Per la ricerca di informazioni utilizzano parole chiave appropriate nella lingua straniera. (b3.sp1a)*

*Riconoscono e filtrano informazioni appropriate acquisite con la ricerca nella lingua straniera. (b3.sp1a)*

*Analizzano criticamente le informazioni acquisite con la ricerca nella lingua straniera. (b3.sp1a)*

*Nella comunicazione orale e scritta in lingua straniera applicano il vocabolario appropriato e le strutture linguistiche. (b3.sp2a)*

### 3.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti»

### 3.6 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

#### Basi

##### Conoscenze / comprensione

(scritto, 30 min)

\_ Conoscenze professionali

##### Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto, 45 min)

\_ Simulazioni pratiche

#### Interconnessione

Struttura interdisciplinare

(scritto 75 min oppure lavoro distribuito nel corso del 3° anno)

\_ Simulazioni pratiche e/o Critical Incidents



## 4 Campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi»

### 4.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
----------------------	---

[Nessun obiettivo di valutazione del CCO C nel 3° anno di tirocinio]

## 5 Campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo»

### 5.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
<b>d.5</b>	<b>Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità</b>
<p>Nell'ambito delle proprie competenze aziendali, gli impiegati del commercio al dettaglio delegano compiti in modo mirato, supervisionano i propri colleghi, verificano l'attuazione dei lavori assegnati e, se necessario, forniscono un feedback. Trasmettono in modo appropriato al gruppo target le informazioni ai colleghi impiegando tecniche moderne di presentazione e informazione in funzione della situazione.</p>	

### 5.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Assegnare compiti e dare feedback	<b>d.5</b>	<b>40</b>

### 5.3 Campo di apprendimento 1: Assegnare compiti e dare feedback

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

#### 5.3.1 Attività tipica

Maria, impiegata del commercio al dettaglio nel terzo anno di tirocinio, lavora in un negozio di abbigliamento. Nel reparto signore è responsabile delle scorte di camicette classiche. Siccome la settimana prossima Maria deve frequentare il corso interaziendale, chiede alla collega Stefania del secondo anno di tirocinio di occuparsene durante la sua assenza.

Maria le consegna gli elenchi dei gruppi di articoli e le spiega a che cosa deve prestare particolare attenzione nel sistema di gestione. Inoltre, le consegna una lista di controllo su chi informare in caso di problemi. Maria invia tramite e-mail gli appunti dell'incontro e la documentazione necessaria sia a Stefania sia alla capo reparto.

Al ritorno dal corso interaziendale, Maria verifica la situazione nel reparto signore. Constata che, delle camicette bianche da donna, sono presenti soltanto le grandi taglie.

Due giorni dopo, nel corso di un colloquio, le due ragazze esaminano quanto successo durante l'assenza di Maria. Maria constata che, tranne le taglie piccole delle camicette da donna, tutto

si è svolto come previsto; scopre che le camicette bianche mancano a causa di un malinteso: infatti, Stefania era sicura che Maria avesse già ordinato le camicette bianche necessarie durante il suo ultimo giorno di lavoro.

Maria loda Stefania per l'impegno e, nel formulario interno per i feedback sulla piattaforma dell'azienda di tirocinio, scrive il giudizio «molto bene».

In seguito, Maria analizza come potrebbe istruire meglio le colleghe e i colleghi durante una sua futura assenza affinché non si ripeta più quanto successo con Stefania.

### 5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
d5.sp1a	Applicano la metodologia per l'assegnazione di lavori. (C3)
d5.sp3a	Verificano l'esecuzione del lavoro, forniscono un feedback e adattano di conseguenza l'assegnazione di lavori. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

#### Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

	<i>Spiegano la metodologia per predisporre un ordine di lavoro. (d5.sp1a)</i>
	<i>Descrivono la procedura per formulare un feedback costruttivo. (d5.sp3a)</i>

#### Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

d5.sp1a	Applicano la metodologia per l'assegnazione di lavori. (C3)
	<i>Predispongono ordini di lavoro in modo oggettivo e logico conformemente alle direttive aziendali.</i>
	<i>Impiegano appropriate tecniche di comunicazione nella delega di lavori.</i>
d5.sp3a	Verificano l'esecuzione del lavoro, forniscono un feedback e adattano di conseguenza l'assegnazione di lavori. (C4)
	<i>Utilizzano appropriate tecniche di informazione per rilasciare dei feedback.</i>
	<i>Valutano la propria comunicazione mentre assegnano ordini di lavoro.</i>

#### Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

### 5.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

#### Elemento operativo

«d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità»

#### Modulo di conoscenze

«Assegnare compiti e dare feedback»

## 5.4 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

#### Basi

##### Conoscenze / comprensione

(scritto, 30 min)

\_ Conoscenze professionali

##### Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto/orale, 30 min)

\_ Critical Incidents (10 min)

\_ Mini Cases (10 min)

\_ Simulazioni pratiche (10 min)

#### Interconnessione

Struttura interdisciplinare

(scritto, 75 min)

\_ Simulazioni pratiche e/o Critical Incidents

## 6 Ausili di pianificazione

Per l'attuazione nelle scuole professionali sono a disposizione i seguenti ausili:

- Commercio al dettaglio CFP: tabelle dei campi di apprendimento relativi ai tre anni di tirocinio (per tutti i campi di competenze operative A-D)
- Rapporto «Modelli organizzativi per l'attuazione di piani di formazione orientati alle competenze operative nelle scuole professionali»

## 7 Allegato 1

Questo allegato comprende brevi descrizioni dei metodi d'esame menzionati nel presente concetto di attuazione. Nell'ambito del programma di formazione continua degli insegnanti sono descritti in dettaglio diversi metodi d'esame sotto la rubrica «Didattica concreta».

<b>Critical incidents</b> (situazioni critiche determinanti per il successo)	Una situazione critica determinante per il successo è una situazione di lavoro pratica e difficile in cui è molto importante che il candidato agisca con competenza e in fretta. Ai candidati viene presentata una situazione impegnativa che affrontano in modo appropriato alla situazione stessa.
<b>Analisi del colloquio</b>	L'analisi del colloquio è una forma d'esame con la quale si verificano le competenze comunicative in diverse situazioni di conversazione. I candidati osservano dal vivo oppure tramite un video un colloquio o un estratto di colloquio, analizzano il comportamento di comunicazione del professionista e in seguito presentano oralmente i propri risultati ai periti d'esame.
<b>Simulazioni pratiche</b>	La simulazione pratica è una forma d'esame in cui i candidati sono invitati a eseguire concretamente la procedura in situazioni di routine professionale in un ambiente simulato oppure a descrivere come eseguirebbero l'azione.
<b>Mini Cases</b> (descrizioni di piccoli casi pratici)	I Mini Cases sono una forma d'esame in cui vengono analizzate brevi descrizioni per quanto riguarda l'azione professionale. I candidati analizzano la situazione predefinita, descrivono la procedura e ne ricavano delle conseguenze per l'azione.
<b>Mini casella di posta</b> (=mini-cestino della posta)	Nel compito relativo al cestino della posta i candidati danno priorità alle diverse attività di una situazione di lavoro o di una giornata lavorativa. Possono accedere a queste attività da classificare tramite i più disparati documenti.
<b>Compito pratico</b>	Il compito pratico è una forma d'esame che corrisponde a un mandato con il quale si verificano le conoscenze operazionali. In questo modo le persone in formazione mettono alla prova le proprie capacità analitiche e concettuali.
<b>Gioco di ruolo</b>	Il gioco dei ruoli è una forma d'esame in cui viene simulato un colloquio concernente l'ambito professionale dei candidati. La situazione di conversazione può essere sia di confronto sia di cooperazione. Il candidato interpreta sempre il ruolo del professionista.
<b>Domande di conoscenze e di comprensione</b>	Le domande di conoscenze e di comprensione sono una forma d'esame in cui si verificano in modo mirato e per iscritto le conoscenze e la comprensione. Questa forma d'esame comprende compiti chiusi (ossia con una risposta o una soluzione ben determinata) e domande aperte (compiti di testo, compiti situazionali).