

Data dell'esame	_____	Luogo dell'esame	_____
Cognome	_____	Nome	_____ Nr. _____
Inizio dell'esame	_____	Fine dell'esame	_____
Perito 1	_____	Perito 2	_____
Firma	_____	Firma	_____

Parte	Campo d'apprendimento	Specificare il titolo scelto	Tempo	Punti massimi	Punti ottenuti
1	Conoscenze dell'azienda		5'	5	
2	Conoscenza dell'assortimento		15'	25	
3	Consulenza		15'	30	
4	Gestione delle merci		25'	40	
Totale			60'	100	Nota

Punti	Nota
95 - 100	6.0
85 - 94	5.5
75 - 84	5.0
65 - 74	4.5
55 - 64	4.0
45 - 54	3.5
35 - 44	3.0
25 - 34	2.5
15 - 24	2.0
5 - 14	1.5
0 - 4	1.0

Assistente del commercio al dettaglio

CP = Competenza professionale / CM= Competenza metodologica / CS = Competenza sociale e personale
TA = Tassonomia (1 = sapere / 2 = comprendere / 3 = applicare / 4= analisi)

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
3.2.1	So descrivere i principali obiettivi commerciali e la struttura della mia azienda.	T2	1.1	<p>Colloquio professionale Elenchi 4 vantaggi delle dimensioni della Sua azienda e li descriva.</p> <p>4 x 0,5 P = 2 P</p>	2'	2	<p>Grande azienda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maggiore notorietà - Fatturato più alto - Quota di mercato più ampia, maggiore convenienza per acquisti di grandi volumi di merce - Pubblicità centralizzata - Contabilità centralizzata - Formazione del personale centralizzata - Migliore accesso a finanziamenti <p>Piccola impresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trasparenza - Acquisti rapidi da parte della clientela - Contatto diretto con la clientela - Rapporto più personale 	<p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p>	
5.1.5	<p>Conosco le misure più importanti e le vie di fuga in caso d'incendio e mi comporto di conseguenza nel caso concreto.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Trattare come caso in esame il caso in esame deve essere rappresentato in modo pratico e realistico.</p>	T3	4.2	<p>Colloquio professionale Lei si accorge che è scoppiato un incendio nel magazzino. Come deve intervenire? Mostri e motivi i singoli passaggi.</p> <p>3 P = ottimo 2 P = sufficiente 1 P = insufficiente</p>	3'	3	<ul style="list-style-type: none"> - Lanciare l'allarme (come esattamente?) - Allertare i vigili del fuoco - Evacuare i clienti dal negozio, evitare il panico - Punto di raccolta - Registrarsi nel punto di raccolta - Rispettare le istruzioni dell'attività 	3	
ConAz_ACD					5'	5	Serie zero		Totale

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
6.2.1	Dispongo di vaste conoscenze sull'assortimento.	T2	1.1	<p>Colloquio di vendita Quale zucchero è più adatto per la preparazione di marmellate?</p> <p>Fornisca una motivazione.</p> <p>1 P per la proposta di prodotti 1 P per la motivazione</p>	5'	5	<p>Zucchero per marmellate: - Zucchero gelificante</p>	1	
				<p>Motivazione: - Oltre a zucchero cristallino, contiene gelificante vegetale (ad es. pectina), che serve a rendere solida la marmellata.</p>			1		
				<p>-----</p> <p>Da quale frutto con semi è si ottiene la gelatina? Motivi la Sua scelta.</p> <p>1 P per il frutto 1 P per la motivazione</p>			<p>- Mela cotogna</p> <p>Motivazione: - Contiene molta pectina</p>	1 1	
<p>-----</p> <p>Per quale motivo la marmellata si conserva a lungo?</p> <p>1 P</p>	<p>- Elevato contenuto di zuccheri/basso contenuto d'acqua - Conservazione mediante riscaldamento e messa sotto vuoto</p>	1							

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.4.1	<p>So consigliare prodotti e promuovere vendite supplementari.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore:</p> <p>Il caso pratico deve essere rappresentato in modo pratico e realistico.</p> <p>Si faccia portare/mostrare i prodotti corrispondenti e motivare la scelta del prodotto.</p>	T3	1.2	<p>Colloquio di vendita Un cliente vuole essere informato in merito a prodotti per una colazione a buffet, per persone con fabbisogni nutrizionali diversi.</p> <p>Proponga 2 prodotti adatti per persone diabetiche.</p> <p>1 P consiglio sui prodotti 2 P motivazione</p> <hr/> <p>Consigli 2 prodotti per persone che soffrono di intolleranza al lattosio.</p> <p>1 P consiglio sui prodotti 2 P motivazione</p> <hr/> <p>Consigli 2 prodotti per persone affette da celiachia.</p> <p>1 P consiglio sui prodotti 2 P motivazione</p> <hr/> <p>Consigli 2 prodotti per persone che hanno elevati livelli di colesterolo nel sangue.</p> <p>1 P consiglio sui prodotti 2 P motivazione</p>	10'	20	<p>Prodotti: - Personalizzati, ad es. prodotti vegetali come margarina, prodotti alla soia, latte di riso</p> <p>Motivazione: - Nessun effetto significativo sulla concentrazione di insulina/colesterolo nel sangue</p> <hr/> <p>Prodotti: - Personalizzati, ad es. prodotti alla soia, prodotti privi di lattosio, formaggio a pasta extra-dura e dura</p> <p>Motivazione: - Prodotti senza lattosio</p> <hr/> <p>Prodotti: - Personalizzati, ad es. pane senza glutine</p> <p>Motivazione: - I prodotti sono privi di cereali contenenti glutine</p> <hr/> <p>Prodotti: - Personalizzati</p> <p>Motivazione: - I prodotti sono privi di ingredienti di origine animale</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>	

Conoscenze dell'assortimento per assistenti del commercio al dettaglio (ACD)



N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
				Consigli 2 prodotti per persone che desiderano seguire una dieta vegana. 1 P consiglio sui prodotti 2 P motivazione			Prodotti: - Personalizzati, ad es. prodotti vegetali come margarina, prodotti alla soia, latte di riso Motivazione: - Nessun prodotto di origine animale (es. miele, burro)	1 1 2	
Conoscenze dell'assortimento degli assistenti del commercio al dettaglio					15'	25	Serie zero		Totale

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.2.2	<p>Conosco e applico nel caso pratico le regole fondamentali di un colloquio di vendita.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Gioco di ruolo esaminatore = cliente Il ruolo deve essere interpretato in modo pratico e realistico.</p>	T3	3.1	<p>Gioco di ruolo Io (esaminatore = cliente) vorrei preparare per la prima volta una fondue. Mi può preparare gli ingredienti di cui ho bisogno?</p> <p>5 P = ottimo 4 P = buono 3 P = sufficiente</p> <hr/> <p>Mi può spiegare come si prepara correttamente la fondue?</p> <p>5 P = ottimo 4 P = buono 3 P = sufficiente</p>	5'	10	<p>Ingredienti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informarsi se preferisce un sapore delicato o forte - Proporre una miscela - Vendite supplementari come amido di mais, vino bianco, kirsch, aglio, pane, noce moscata, piatto e forchette per fondue, caquelon e fornello - Pepe, paprika, noce moscata <hr/> <p>Procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strofinare l'aglio nel caquelon - Aggiungere formaggio - Aggiungere il vino bianco alla fondue - Riscaldare lentamente e far fondere mescolando in continuazione - Sciogliere l'amido di mais nel kirsch - Mescolare finché "fila" - Insaporire con le spezie 	5	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.2.3	<p>So condurre un colloquio di vendita.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Gioco di ruolo esaminatore = cliente Il ruolo deve essere interpretato in modo pratico e realistico.</p>	T3	2.3	<p>Gioco di ruolo Io (esaminatore = cliente) ho acquistato per errore patate farinose (blu) anziché patate resistenti alla cottura (verde). Me le può cambiare?</p> <p>5 P = ottimo 4 P = buono 3 P = sufficiente</p>	5'	10	<ul style="list-style-type: none"> - Il cambio di alimenti e generi voluttuari non è sostanzialmente consigliabile (attenersi alle regole della propria azienda!) <p>Eccezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il Cliente ha notato l'errore prima di lasciare il negozio o si desidera trattare in modo accondiscendente un cliente abituale. - In caso di restituzione, le patate rese sono comunque da registrare come invenduto e devono essere eliminate. 	5	
				<p>Io (esaminatore = cliente) riporto in negozio un vasetto d'ananas perché ho acquistato, per errore, ananas a fette anziché ananas intero. Purtroppo non ho più lo scontrino.</p> <p>5 P = ottimo 4 P = buono 3 P = sufficiente</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Salutare - Ascoltare - Nel caso, ritirare (accondiscendenza) - Registrare l'articolo come invenduto ed eliminarlo - Cambiare l'articolo - Informare il personale alla cassa (differenza di prezzo) - Congedarsi 		

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti	
5.3.2	<p>So mettere in atto le offerte di prestazioni di servizio della mia azienda.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Gioco di ruolo esaminatore = cliente Il ruolo deve essere interpretato in modo pratico e realistico.</p>	T3	4.3	<p>Gioco di ruolo Io (esaminatore = cliente) desidero ordinare, per la fine del mese, 10 tazze da caffè dell'assortimento.</p> <p>6 P = ottimo 5 P = buono 4 P = sufficiente</p> <hr/> <p>Corretto svolgimento del colloquio di vendita</p> <p>4 P = ottimo 3 P = buono 2 P = sufficiente</p>	5'	10	<ul style="list-style-type: none"> - Salutare - Ascoltare - Informarsi sulla richiesta (quale forma/tipo predilige: Espresso ecc., quanto) - Presentazione della merce (tenere conto di eventuali azioni) - Vendite supplementari (latte, zucchero, tazze, bicchieri, cucchiari, biscotti, ecc.), <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Prendere nota di nome e numero di telefono del cliente - Accordarsi sul momento del ritiro - Congedarsi per nome 	6		
Cons_ACD					15'	30	Serie zero		Totale	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.7.2	<p>So utilizzare i necessari mezzi ausiliari per il mio lavoro.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: L'apprendista deve mostrare e risolvere il caso pratico applicando le procedure, come vengono svolte di norma sul luogo di lavoro.</p>	T3	1.1	<p>Caso pratico Un nuovo collaboratore desidera sapere le procedure per eseguire correttamente l'ordinazione di merce e il controllo autonomo (Autocontrollo) presso la Sua azienda di tirocinio.</p> <p>Spieghi e motivi al nuovo collega la procedura per effettuare l'ordinazione della merce (riassortimento).</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p> <hr/> <p>Spieghi e motivi al nuovo collega di lavoro cosa si effettua giornalmente il controllo autonomo (Autocontrollo)?</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>	5'	5	<p>- Personalizzato</p> <hr/> <p>- Controlli di temperatura - Pulizia e disinfezione periodiche - Igiene personale - Igiene dei materiali - Controllo dell'indicazione del prezzo e della dichiarazione della merce - Controllo della data - Controllo del confezionamento della merce - Controllo dei parassiti</p>	<p>2,5</p> <hr/> <p>2,5</p>	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.5.1	<p>So presentare le merci in modo attraente ed efficace.</p> <p>Procedura</p> <p>a) Presentazione del caso da parte dell'esaminatore</p> <p>b) Consegna scheda di lavoro</p> <p>c) Preparazione dell'apprendista 5'</p> <p>d) Presentazione dell'apprendista 5'</p> <p>Indicazione per l'esaminatore:</p> <p>Nessuno scambio di domande e risposte. L'apprendista deve mostrare e risolvere il caso pratico applicando le procedure pratiche, come vengono svolte di norma sul luogo di lavoro.</p> <p>Durante l'esame l'apprendista può utilizzare gli appunti presi / i mezzi ausiliari.</p>	T3	1.2	<p>Caso pratico</p> <p>Nella Sua azienda di tirocinio Lei ha la responsabilità di organizzare autonomamente una settimana di promozioni merce a tema, sul seguente argomento:</p> <p>-----</p> <p>Argomento specifico per l'azienda</p> <p>o uno scelto fra quelli proposti nell'elenco degli argomenti</p> <p>Compito:</p> <p>Pianifichi un'esposizione di merce e spieghi all'esaminatore come la organizzerebbe all'interno del negozio. Spieghi e motivi il Suo agire, dall'ordinazione alla presentazione ottimale della merce.</p> <p>L'obiettivo è vendere il più possibile.</p> <p>15P = ottimo 12P = buono 9P = sufficiente</p>	10'	15	<ul style="list-style-type: none"> - Spiegare il luogo della presentazione - Spiegare l'importanza dell'accessibilità - Motivare la scelta dell'espositore di merce - Informazioni sulla quantità di merce - Spiegare come evidenziare i lati attrattivi della merce - Descrivere e spiegare le vendite supplementari - Spiegare il posizionamento dei manifesti e cartellonistica e i vantaggi - Spiegare i vantaggi dell'illuminazione adeguata - Illustrare le opzioni pubblicitarie dell'azienda - Spiegare la cura della merce - Principi di presentazione 	15	
				<p>Competenza metodologica</p> <p>L'apprendista sviluppa il caso pratico con orientamento alla soluzione.</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>	-	2,5	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2,5	
				<p>Competenza sociale</p> <p>L'apprendista parla in modo comprensibile.</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>	-	2,5	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2,5	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.1.9	<p>So utilizzare correttamente il sistema di cassa della mia azienda secondo le direttive.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Prima dell'esame, chiarisca se questo obiettivo d'apprendimento può essere svolto in pratica (annullare lo scontrino). Raggruppi i 10 articoli già prima dell'esame.</p> <p>Rappresentare un pagamento alla cassa dall'inizio alla fine.</p>	T3	1.3	<p>Pagamento alla cassa Un cliente (esaminatore) è alla cassa per pagare la sua piccola spesa (ca. 10 articoli). Inoltre è interessato alla carta fedeltà o alla carta di credito.</p> <p>10P = ottimo 8 P = buono 6 P = sufficiente</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> - Cura della merce - Sicurezza/velocità - Menzione del prezzo totale - Restituzione delle ricevute e resto - Regole di sicurezza - Spiegazione della carta del cliente e di credito aziendali 	10	
				<p>Competenza metodologica L'apprendista ringrazia e si congeda dalla cliente / dal cliente.</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>	-	2,5	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2,5	
				<p>Competenza sociale L'apprendista è pronto al dialogo.</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p> <p>Domande possibili</p> <p>a) Come valuta a Suo parere il futuro degli acquisti su Internet?</p> <p>b) Quali sono a Suo parere i vantaggi e gli svantaggi principali di un registratore di cassa completamente automatizzato (senza operatore/Self-scanning)?</p> <p>c) Quali sono, a Suo parere, i vantaggi e gli svantaggi principali della liberalizzazione degli orari di apertura dei negozi, per punti vendita al dettaglio e personale di vendita?</p>	-	2,5	<p>L'apprendista si comporta di conseguenza.</p> <p>Importante: La risposta dell'apprendista non è importante per il contenuto, ma per come viene espressa.</p>	2,5	
GestM_ACD					25'	40	Serie zero		Totale

Scheda di lavoro: Promozione merce (ACD)

Pianificazione della presentazione di merce

.....

Entrata della merce

.....

Struttura della promozione

.....

.....

.....

.....

Etichettatura

.....

.....

Promozione delle vendite

.....

.....

Riordini di merce

.....

Cura della merce

.....

Altro

.....