

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	Consulenza		45'	60	
3	Conoscenza dell'assortimento		25'	25	
4	Gestione delle merci		15'	10	
Totale			90'	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

Impiegata de commercio al dettaglio / Impiegato del commercio al dettaglio

Consulenza

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

Conoscenze aziendali per impiegati del commercio al dettaglio (ICD)

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.1.1	So spiegare la struttura e l'organizzazione della mia azienda.	T2	2.1	Colloquio professionale Mi spieghi/mostri come è strutturata e organizzata la Sua azienda di tirocinio. 2 x 1 P = 2 P	2'	2	Struttura organizzativa: divisione gerarchica dei compiti e competenze delle persone responsabili - Organigramma - Mansionario	1 1	
5.3.12	Conosco i provvedimenti di prevenzione contro i furti e so applicarli. Indicazione per l'esaminatore: Il caso pratico deve essere svolto in modo pratico e realistico.	T3	1.2	Colloquio professionale Nota una cliente che nasconde una confezione di cioccolato nella borsa. 2P = ottimo 1P = sufficiente	3'	3	<ul style="list-style-type: none"> - Osservare il cliente - Chiedere l'intervento di un secondo collaboratore - Richiamare il cliente se ha passato la cassa - Pregare il cliente di seguirvi in ufficio - Nessuna minaccia, insulto o violenza - Contattare il servizio di sicurezza/la vigilanza - Invitare il cliente a svuotare le tasche - Prendere nota delle generalità - Denunciare alla polizia - Rispettare le istruzioni aziendali 	2	
				Quali misure possono essere adottate per prevenire i furti. 4 x 0,25 P = 1 P			<ul style="list-style-type: none"> - Specchi - Sistemi antitaccheggio - Telecamere - Altezza scaffali - ecc. 	0,25 0,25 0,25 0,25	
ConAz_PVD					5'	5	Serie zero		Totale

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.11.1	<p>5.11.1 Sono in grado di analizzare i bisogni individuali della clientela.</p> <p>Indicazione all'esaminatore: Interpretare un gioco di ruolo dal saluto al commiato, incluso il pagamento alla cassa (cliente = esaminatore).</p> <p>Particolarità: Il cliente è pronto anche ad acquistare altri prodotti.</p> <p>Esempi di richiesta d'acquisto: Aperitivo per una festa / Alimentazione sana / Regalo di compleanno / Cesto regalo / Grigliata / Aperitivo per un matrimonio / Escursione / Festa di compleanno / Serata raclette / Dessert / Brunch / Scorta d'emergenza, ecc.</p>	T4	1.1	<p>Gioco di ruolo 1</p> <p>Richiesta d'acquisto:</p> <p>Avvio del colloquio: Ho bisogno di</p> <p>Motivo dell'acquisto:</p> <p>Il cliente ha bisogno di:</p> <p>Budget:</p>	40'	33	Saluto	1	
							Informarsi sull'esigenza del cliente Fare molte domande aperte affinché il motivo dell'acquisto possa essere approfondito in maniera ottimale.	4	
							Presentazione della merce Mostrare 2-3 prodotti fra cui scegliere, fornire una panoramica dell'assortimento, eventualmente far toccare la merce al cliente.	4	
							Consulenza Caratteristiche, vantaggi, utilità per il cliente, spiegazione con termini tecnici, argomentazione corretta, tecnica giusta, istruzioni per l'uso	9	
							Conclusione Ribadire i vantaggi della merce proposta	2	
							Apprezzamento dell'acquisto	2	
							Pagamento alla cassa (budget, cliente, merce)	6	
							Offerta di servizi	3	
							Ringraziamento e commiato	2	
1.2.1	<p>So argomentare, con termini appropriati, e con successo, durante un colloquio</p> <p>Integrato nel gioco di ruolo 1</p>	T3			-	-	<p>Raccomandazione, argomentazione, tecnica "Sì, però", argomentazione del prezzo</p> <p>Punti integrati nel gioco di ruolo 1</p>	-	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.7.1	Sono capace di mettere in atto, in modo mirato, le offerte di prestazioni di servizio della mia azienda Integrato nel gioco di ruolo 1	T3			-	-	Consegna, prenotazione, borsa, ecc. Punti integrati nel gioco di ruolo 1	-	
	Competenza metodologica Integrata nel gioco di ruolo 1			Competenza metodologica L'apprendista utilizza il registratore di cassa con competenza.	-	3	L'apprendista padroneggia l'uso del registratore di cassa	3	
	Competenza metodologica Integrata nel gioco di ruolo 1			Competenza metodologica L'apprendista valorizza l'acquisto.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza sociale Integrata nel gioco di ruolo 1			Competenza sociale L'apprendista conduce il colloquio di vendita con orientamento all'esigenza del cliente.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza sociale Integrata nel gioco di ruolo 1			Competenza sociale L'apprendista è socievole.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.14.1	<p>So condurre colloqui impegnativi con la clientela.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Reclamo relativo al prodotto del gioco di ruolo 1</p> <p>Il cliente (esaminatore) è irritato e mostra il prodotto che presenta un problema di qualità.</p>	T3	1.2	<p>Gioco di ruolo 2 Io (cliente = esaminatore) sono arrabbiato per questa pessima qualità e voglio indietro i miei soldi.</p> <p>Prodotto scelto:</p> <hr/>	5'	8	Salutare cordialmente	1	
							Ascoltare attivamente, mostrare comprensione	1	
							Scusarsi	1	
							Propone un'alternativa per ovviare al problema	2	
							Eventuale chiarimento del caso	1	
							Ringraziamento per aver dato l'opportunità di rimediare, commiato	2	
5.3.8	<p>Sono in grado di orientare il mio lavoro in azienda alle esigenze della clientela ed esaudire i suoi desideri.</p> <p>Integrata nel gioco di ruolo 2</p>	T3			-	2	Orientamento della trattativa alla soddisfazione del cliente	2	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
	Competenza metodologica Integrata nel gioco di ruolo 2			Competenza metodologica L'apprendista accetta le obiezioni sollevate dal cliente e risponde argomentandole.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza metodologica Integrata nel gioco di ruolo 2			Competenza metodologica L'apprendista conduce il colloquio di vendita con orientamento alla soluzione.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza sociale Integrata nel gioco di ruolo 2			Competenza sociale L'apprendista reagisce in modo riflessivo alle situazioni conflittuali.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza sociale Integrata nel gioco di ruolo 2			Competenza sociale L'apprendista è gentile.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
ConPVD_Consulenza					45'	60	Serie_zero		Totale

Conoscenze dell'assortimento per impiegati del commercio al dettaglio (ICD)

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
6.2.1	<p>Dispongo di vaste conoscenze sull'assortimento della mia azienda.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore:</p> <p>Il caso pratico deve essere svolto in modo pratico e realistico.</p> <p>Si faccia portare/mostrare i prodotti corrispondenti e motivare la scelta del prodotto.</p>	T3	2.1	<p>Colloquio di vendita</p> <p>Un cliente vuole informazioni su prodotti necessari per una grigliata, adatti per un gruppo di persone con fabbisogni nutrizionali diversi.</p> <p>Proponga 2 prodotti per vegetariani.</p> <p>0,5 P consigli sui prodotti 1,5 P motivazione</p>	10'	10	<p>Prodotti:</p> <p>- Tofu, tomme da grigliare, verdura, ecc.</p> <p>Motivazione:</p> <p>- Nessun ingrediente di origine animale</p>	0,25 0,25 1,5	
				<p>Consigli 2 prodotti adatti a persone in sovrappeso.</p> <p>0,5 P consigli sui prodotti 1,5 P motivazione</p>			<p>Prodotti:</p> <p>- Pollo senza pelle, tacchino, manzo, pesce a basso contenuto di grassi, ecc.</p> <p>Motivazione:</p> <p>- Ridotto contenuto di grassi</p>	0,25 0,25 1,5	
				<p>Consigli 2 prodotti adatti a persone che, per motivi religiosi, non possono mangiare tutti i tipi di carne.</p> <p>0,5 P consigli sui prodotti 1,5 P motivazione</p>			<p>Prodotti:</p> <p>- Manzo, vitello, pollo, agnello, ecc.</p> <p>Motivazione:</p> <p>- Tutto, ad eccezione della carne di maiale</p>	0,25 0,25 1,5	
				<p>Consigli 2 contorni adatti a persone affette da celiachia.</p> <p>0,5 P consigli sui prodotti 1,5 P motivazione</p>			<p>Prodotti:</p> <p>- Couscous, mais, grano saraceno, pane/pasta senza glutine, ecc.</p> <p>Motivazione:</p> <p>- Prodotti senza glutine</p>	0,25 0,25 1,5	
				<p>Consigli 2 bevande adatte a persone diabetiche.</p> <p>0,5 P consigli sui prodotti 1,5 P motivazione</p>			<p>Prodotti:</p> <p>- Acqua minerale Bevande con dolcificanti artificiali</p> <p>Motivazione:</p> <p>- non agiscono sull'insulina presente nel sangue</p>	0,25 0,25 1,5	

Conoscenze dell'assortimento per impiegati del commercio al dettaglio (ICD)

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
6.3.1	So spiegare alla clientela i diversi prodotti	T2	1.2	<p>Colloquio di vendita Spieghi le possibilità d'impiego dei seguenti due prodotti:</p> <p>a) Olio di arachide b) Olio d'oliva</p> <p>Motivi la Sua risposta.</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>	5'	5	<p>a) Olio di arachide: - Ideale per pietanze calde e fredde, per frittura e per la dieta sana</p> <p>Motivazione: - Riscaldabile a temperature molto elevate - Inodore e insapore - Contenuto di acidi grassi essenziali</p> <p>b) Olio d'oliva: - Per pietanze calde e fredde - Per la dieta sana</p> <p>Motivazione: - Extra vergine = basso contenuto di acidi grassi liberi - Pressato a freddo = pietanze fredde - Raffinato = pietanze calde</p>	2,5	
				<p>Spieghi le possibilità d'impiego e le caratteristiche tipiche dei seguenti due prodotti:</p> <p>a) Panna intera b) Panna semigrassa per salse</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>			<p>a) Panna intera: - Ideale per dessert, salse - Può essere montata - Resistente alla cottura - Non resistente agli acidi - Aumento di volume dell'80-100%</p> <p>b) Panna semigrassa per salse: - Ideale per salse, zuppe, gratin, soufflé - Contiene addensanti - Non può essere montata - Resistente alla cottura - Resistente agli acidi</p>		

Conoscenze dell'assortimento per impiegati del commercio al dettaglio (ICD)

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
6.3.2	<p>Conosco le possibilità di impiego dei vari prodotti e sono in grado di utilizzare le conoscenze per soddisfare la clientela.</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 di ogni prodotto.</p>	T3	2.3	<p>Colloquio di vendita</p> <p>Un cliente vorrebbe sapere quali varietà di caffè offrite e in che cosa si differenziano.</p> <p>3P = ottimo 2P = sufficiente 1P = insufficiente</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> - Marche presenti in reparto - Chicchi di caffè di qualità Arabica più costosi dei chicchi Robusta - Marchio, marchio proprio - Lavorazioni - Origine, provenienza 	3	
				<p>Quando consuma caffè ha problemi ad addormentarsi, però non vorrebbe rinunciare a bere caffè. Gli consigli 2 prodotti adatti. Motivi la Sua risposta.</p> <p>1 P = prodotti 3 P = motivazione</p>			<p>Prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decaffeinato, ad es. Hag, Zaun - Sostituto del caffè, ad es. bambù <p>Motivazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tolta la caffeina - Surrogato da cereali, frutta, cicoria 	0,5 0,5	3
				<p>Inoltre dopo aver consumato caffè ha spesso bruciore di stomaco. A cosa deve prestare attenzione?</p> <p>1 P = risposta esatta 2 P = motivazione</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Consumare Onko S o surrogati del caffè - Non contiene sostanze irritanti e amare che causano acidità di stomaco 	1	2
ConAs_PVD					25'	25	Serie zero		Totale

Gestione della merci per impiegati del commercio al dettaglio (ICD – Approfondimento consulenza)

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.2.3	<p>So presentare i prodotti della mia azienda in maniera autonoma.</p> <p>Procedura: a) Preparazione dell'apprendista 5' b) Presentazione dell'apprendista 5'</p> <p>Informazioni per l'esaminatore: Nessuno scambio di domande e risposte. L'apprendista deve mostrare e risolvere il caso pratico applicando le procedure, 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	1.1	<p>Caso pratico Nella Sua azienda di tirocinio Lei ha la responsabilità di organizzare autonomamente una settimana di promozioni a tema sul seguente argomento:</p> <p>-----</p> <p>Argomento specifico per l'azienda o scelto fra quelli proposti dall'elenco degli argomenti</p> <p>L'obiettivo è vendere il più possibile.</p> <p>Compito: Pianifichi una presentazione e spieghi, all'esaminatore, come la organizzerebbe all'interno del suo negozio. Spieghi e motivi il Suo agire dall'ordinazione alla presentazione ottimale della merce.</p> <p>5P = ottimo 4P = buono 3P = sufficiente</p>	10'	5	<p>Principi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettere in risalto i vantaggi del prodotto - Accessibilità - Scelta dell'espositore di merce - Quantità di merce - Lato attivo per la vendita - Vendite supplementari - Etichettatura - Illuminazione - Cura della merce - Ordine/pulizia - Pubblicità - Utilizzo di strumenti di promozione delle vendite (propri all'azienda) <p>Particolarità</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'apprendista tiene conto dell'obiettivo di vendere quanto più possibile. 	5	
5.2.1	<p>Sono capace di presentare alla clientela i prodotti della mia azienda in maniera convincente, rispettando le direttive interne.</p> <p>Integrata nel caso in esame</p>	T3							
5.2.2	<p>Sono in grado di realizzare delle attività di vendita, secondo le regole della mia azienda.</p> <p>Integrata nel caso d'esame</p>	T3							

Gestione della merci per impiegati del commercio al dettaglio (ICD – Approfondimento consulenza)

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti	
	Competenza metodologica Integrata nel caso d'esame			Competenza metodologica Nella presentazione della merce, l'apprendista rispetta i principi di presentazione.	-	1	L'apprendista si comporta di conseguenza.	1		
	Competenza sociale Integrata nel caso d'esame			Competenza sociale L'apprendista sviluppa in modo razionale il caso d'esame.	-	1	L'apprendista si comporta di conseguenza.	1		
5.10.2	So applicare i sistemi aziendali e procedere a nuove ordinazioni di merci, facenti parte dell'assortimento, su indicazioni dell'azienda. Indicazione per l'esaminatore: Il caso d'esame deve essere rappresentato in modo pratico e realistico.	T3	1.2	Compito supplementare al caso in esame Come funziona il riassortimento/riordino di merci nella Sua azienda di tirocinio? Dimostri come utilizza i mezzi ausiliari necessari per effettuare l'ordinazione della merce necessaria per la Sua presentazione. 3P = ottimo 2P = sufficiente 1P = insufficiente	5'	3	Soluzioni personalizzate - Sistema elettronico - Telefono/Fax	3		
ConPD_GestM					15'	10	Serie zero		Totale	

Elenco di argomenti per la sfilata di presentazione della merce

Indicazione per l'esaminatore:

Argomento specifico per l'azienda o uno fra quelli proposti nell'elenco degli argomenti

Proposte

- Settimana asiatica
- Settimana Bio
- Settimana della grigliata
- Settimana italiana
- Evento sportivo
- Camminare
- Brunch
- Settimana vitaminica
- Vegetariano
- Settimana della selvaggina
- Formaggio
- Camping