

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	Gestione delle merci		45'	60		
3	Conoscenza dell'assortimento		25'	25		
4	Consulenza		15'	10		Nota
Totale			90'	100		

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

Gestione delle merci

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
5.21.2	<p>Sono in grado di attuare, in maniera autonoma, attività di vendita.</p> <p>Procedura: a) Preparazione dell'apprendista 7,5' b) Presentazione dell'apprendista 7,5'</p> <p>Indicazione 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 d'esame 1 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>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. L'obiettivo è vendere il più possibile.</p> <p>17P = ottimo 14P = buono 10P = sufficiente</p>	15'	17	<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 <p>Particolarità</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'apprendista tiene conto dell'obiettivo di vendere il più possibile - Utilizzo di strumenti di promozione delle vendite (propri all'azienda) 	17	
	Competenza metodologica Integrata nel caso d'esame 1			Competenza metodologica L'apprendista sviluppa il caso in esame con orientamento alla soluzione.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza metodologica Integrata nel caso d'esame 1			Competenza metodologica Nella presentazione della merce, l'apprendista rispetta i principi di presentazione.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza sociale Integrata nel caso d'esame 1			Competenza sociale L'apprendista parla in modo comprensibile.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza sociale Integrata nel caso d'esame 1			Competenza sociale L'apprendista sviluppa in modo razionale il caso in esame.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.10.1	<p>Sono in grado di accettare, controllare e catalogare in maniera corretta le forniture di merci.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore:</p> <p>Il caso d'esame deve essere rappresentato in modo pratico e realistico.</p>	T3	1.2	<p>Compito supplementare al caso d'esame 1</p> <p>Quali procedure si applicano, nella Sua azienda di tirocinio, per l'accettazione della merce?</p> <p>Dimostri e motivi la procedura di accettazione merce per i prodotti oggetto della Sua presentazione di merce.</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>	5'	5	<ul style="list-style-type: none"> - Controllare l'indirizzo di consegna - Controllare la temperatura di consegna - Controllare la qualità - Controllare e archiviare bolla di consegna/ordine di carico 	2.5	
				<p>Cosa fa quando riscontra che i prodotti consegnati non sono della qualità richiesta?</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Restituzione - Accredito - Cambio 	2.5	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.21.1	<p>So analizzare presentazioni di merci e procedere ai necessari miglioramenti.</p> <p>Procedura: a) Preparazione dell'apprendista 5' b) Presentazione dell'apprendista 5'</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Nessuno scambio di domande e risposte. La persona in formazione 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>	T4	1.3	<p>Caso d'esame 2 Analizzi la presentazione di merce scelta dall'esaminatore.</p> <p>----- Presentazione di merce esistente in azienda (ad es. attività promozionale) o scelta fra quelli proposti dall'elenco degli argomenti</p> <p>Presenti all'esaminatore i risultati della Sua analisi.</p> <p>Di ciò che va bene, spieghi il perché Dove ci sono margini di miglioramento?</p> <p>7P = ottimo 6P = buono 4P = sufficiente</p>	10'	7	<p>Suddivisione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zona vista / altezza occhi - Zona presa /altezza mani - Zona bassa - Zona alta /sopra la testa <p>Soluzioni proposte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principi di presentazione - Espositori di merce - Formazione di blocchi - Acquisti d'impulso - Attenzione e cura - Igiene - Marchio proprio - Prezzi - Novità - Ordine e pulizia - Secondo posizionamento merce <p>Approcci di miglioramento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soluzioni personalizzate <p>Approcci di realizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soluzioni personalizzate 	7	
	Competenza metodologica Integrata nel caso d'esame 2			Competenza metodologica L'apprendista sviluppa il caso d'esame con orientamento agli obiettivi.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza metodologica Integrata nel caso d'esame 2			Competenza metodologica Nella presentazione della merce, l'apprendista rispetta i principi di presentazione.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza sociale Integrata nel caso d'esame 2			Competenza sociale L'apprendista sviluppa il caso d'esame con tranquillità.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	
	Competenza sociale Integrata nel caso d'esame 2			Competenza sociale L'apprendista parla chiaramente.	-	2	L'apprendista si comporta di conseguenza.	2	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.19.1	<p>Conosco gli indici dei miei gruppi di prodotti e sono in grado di influire su di essi.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore:</p> <p>Il caso d'esame deve essere svolto in modo pratico e realistico.</p>	T3	1.4	<p>Compito supplementare al caso d'esame 2</p> <p>In che modo può verificare il successo di una promozione?</p> <p>Mostrami e motivami come procede per l'analisi.</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>	5'	5	<ul style="list-style-type: none"> - Volumi di vendita - Raggiungimento degli obiettivi - Confronto con il fatturato dell'anno precedente - Invenduto - Feedback dei clienti 	2.5	
				<p>Di quali fattori d'influenza deve tenere conto per l'ordinazione della merce?</p> <p>2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Giorni feriali - Giorni festivi/ferie - Meteo - Stagione - ecc. 	2.5	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti	
5.3.11	So utilizzare correttamente il sistema di cassa della mia azienda secondo direttive. Indicazione per l'esaminatore: Prima dell'esame, chiarisca se questo obiettivo d'apprendimento può essere simulato nella pratica (annullare lo scontrino). Raggruppi i 10 articoli già prima dell'esame. Procedere con un pagamento alla cassa dall'inizio alla fine.	T3	1.5	Pagamento alla cassa Un cliente (esaminatore) è alla cassa per pagare la sua piccola spesa (ca. 10 articoli). 7,5 P = ottimo 6 P = buono 4,5 P = sufficiente	10'	10	- Cura della merce - Sicurezza/velocità - Menziona il totale della spesa - Scioltezza nei movimenti - Opzioni di pagamento - Chiede la carta fedeltà - Restituzione delle ricevute - Regole di sicurezza (dispositivo antitaccheggio e accesso alla cassa) - Offerta di servizi alla clientela (carta fedeltà) - Utilizzo del registratore di cassa con competenza			
				Il cliente (esaminatore) si interessa anche di: - Carta fedeltà - Pagamenti con carte di debito/credito - Opzioni di pagamento in valuta estera - Buoni - Self scanning, casse veloci - ecc. a seconda del tempo 2.5P = ottimo 1.5P = sufficiente 1.0P = insufficiente			- Soluzione personalizzata			2.5
GestM-PVD_GestM					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>	<p>0,25</p> <p>0,25</p> <p>1,5</p>	
				<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>	<p>0,25</p> <p>0,25</p> <p>1,5</p>	
				<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>	<p>0,25</p> <p>0,25</p> <p>1,5</p>	
				<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>	<p>0,25</p> <p>0,25</p> <p>1,5</p>	
				<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>	<p>0,25</p> <p>0,25</p> <p>1,5</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
6.3.1	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 frittiture 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>	2,5	

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

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
6.3.2	<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 Un cliente vorrebbe sapere quali varietà di caffè offrite e in che cosa si differenziano.</p> <p>3P = ottimo 2P = sufficiente 1P = insufficiente</p> <hr/> <p>Quando consuma caffè ha problemi ad addormentarsi, però non vorrebbe rinunciare a bere caffè. Gli consiglia 2 prodotti adatti. Motivi la Sua risposta.</p> <p>1 P = prodotti 3 P = motivazione</p> <hr/> <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>	10'	10	<p>- Marche presenti in reparto</p> <p>- Chicchi di caffè di qualità Arabica più costosi dei chicchi Robusta</p> <p>- Marchio, marchio proprio</p> <p>- Lavorazioni</p> <p>- Origine, provenienza</p> <hr/> <p>Prodotti:</p> <p>- Decaffeinato, ad es. Hag, Zaun</p> <p>- Sostituto del caffè, ad es. bambù</p> <p>Motivazione:</p> <p>- Tolta la caffeina</p> <p>- Surrogato da cereali, frutta, cicoria</p> <hr/> <p>- Consumare Onko S o surrogati del caffè</p> <p>- Non contiene sostanze irritanti e amare che causano acidità di stomaco</p>	<p>3</p> <hr/> <p>0,5 0,5</p> <hr/> <p>3</p> <hr/> <p>1</p> <hr/> <p>2</p>	
ConAs_PVD					25'	25	Serie zero	Totale	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.3.7	Sono in grado di individuare e di esaudire i desideri quotidiani della clientela. Indicazione per l'esaminatore: Gioco di ruolo esaminatore = cliente Il ruolo deve essere interpretato in modo pratico e realistico. Argomento: Suggerimenti di cottura	T3	1.1	<p>Gioco di ruolo Io (esaminatore = cliente) vorrei prepararmi degli asparagi. Mi potrebbe spiegare la preparazione corretta?</p> <p>1.0P = ottimo 0.5P = sufficiente</p>	3'	2	<p>Asparagi bianchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelarli - Tagliare via 1-2 cm dall'estremità inferiore - Tempo di cottura ca. 20 min. <p>Asparagi verdi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non pelarli - Tagliare via 1-2 cm dall'estremità inferiore - Tempo di cottura ca. 8-10 min. - Cuocere in acqua salata e zuccherata con poco burro. 	1	
				<p>-----</p> <p>Mi potrebbe proporre dei prodotti da abbinare a un piatto di asparagi?</p> <p>1.0P = ottimo 0.5P = sufficiente</p>			<p>Prodotti adatti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patate - Prosciutto - Maionese - ecc. 	1	
5.7.1	Sono capace di mettere in atto, in modo mirato, le offerte di prestazioni di servizio della mia azienda. Indicazione per l'esaminatore: Gioco di ruolo esaminatore = cliente Il ruolo deve essere interpretato in modo pratico e realistico. Argomento: Ordine / prenotazione	T3	3.2	<p>Gioco di ruolo Io (esaminatore = cliente) desidero riservare le ultime due confezioni promozionali di "olio"; non ho denaro a sufficienza con me per acquistarle adesso.</p> <p>1.0P = ottimo 0.5P = sufficiente</p>	3'	2	<ul style="list-style-type: none"> - Accordarsi sul momento del ritiro - Prendere nota di nome e numero di telefono del cliente - Congedarsi dal cliente per nome - Togliere la merce dalla vendita e conservarla fra la merce riservata 	1	
				<p>Io (esaminatore = cliente) vorrei ordinare 200 cornetti per domattina presto.</p> <p>1.0P = ottimo 0.5P = sufficiente</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Salutare - Ascoltare - Chiarire eventualmente se è possibile la quantità per il giorno successivo - Prendere nota di nome e numero di telefono del cliente - Accordarsi sul momento del ritiro - Congedarsi dal cliente per nome - Preparare eventualmente i contenitori per il trasporto 	1	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.6.2	<p>Sono in grado di accogliere i reclami in modo ponderato e di trattarli secondo le direttive dell'azienda.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Gioco di ruolo esaminatore = cliente Il ruolo deve essere interpretato in modo pratico e realistico.</p> <p>Argomento: Reclamo/cambio</p>	T3	5.3	<p>Gioco di ruolo Io (esaminatore = cliente) sono arrabbiato: sono solo le 15:30 e le trecce sono già esaurite, e per di più oggi è sabato!</p> <p>Indicazione: Fare attenzione agli orari di apertura del negozio</p> <p>2P = ottimo 1P = sufficiente</p>	6'	4	<ul style="list-style-type: none"> - Scusarsi/esprimere rincrescimento - Offrire un prodotto sostitutivo (sfornati freschi o altro pane) - Se il forno è disponibile, offrirsi di cuocere una treccia - Richiamare l'attenzione sulla prenotazione - Ringraziare 	2	
				<p>Io (esaminatore = cliente) l'ultima volta che ho fatto la spesa ho comprato per la prima volta dell'insalata confezionata che aveva un sapore/odore "strano". È normale o c'è la possibilità di cambiarla?</p> <p>1.0P = ottimo 0.5P = sufficiente</p>			<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"> - Si desidera trattare in modo accondiscendente un cliente abituale - Nel caso di un cliente abituale, il prodotto è comunque da registrare come invenduto e deve essere eliminato 	1	
				<p>Come si può evitare il sapore strano?</p> <p>1.0P = ottimo 0.5P = sufficiente</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Aprire la confezione ca. 15 min. prima del consumo, in modo che l'odore possa uscire 	1	
CM	<p>Competenza metodologica Integrata nel gioco di ruolo</p>			<p>Competenza metodologica L'apprendista accetta le obiezioni sollevate dal cliente e risponde argomentandole.</p>	-	0,5	L'apprendista si comporta di conseguenza.	0,5	
CS	<p>Competenza sociale Integrata nel gioco di ruolo</p>			<p>Competenza sociale L'apprendista adatta i suoi modi di fare alla situazione del momento.</p>	-	0,5	L'apprendista si comporta di conseguenza.	0,5	

N. lic.	Obiettivo d'apprendimento	Tas.	N.	Compito	Durata	Pt.	Soluzione proposta	Verbale	Punti
5.3.14	<p>Mi comporto in modo servizievole e impegnato.</p> <p>Indicazione per l'esaminatore: Nessuna domanda / risposta. Si tratta di un gioco di ruolo, l'esaminatore rappresenta il caso</p> <p>Argomento: Particolari tipi di clienti</p>	T3	2.4	<p>Colloquio di vendita Situazione particolare di vendita Un cliente non vedente entra in negozio con il suo cane guida. Lei come si comporta?</p> <p>Come si comporta in un caso simile? Dimostri in modo pratico e realistico come procede.</p> <p>1.0P = ottimo 0.5P = sufficiente</p>	3'	1	<ul style="list-style-type: none"> - Avvicinarsi al cliente - Presentarsi per nome e qualificarsi come collaboratore - Informarsi se il cliente ha bisogno di aiuto - Prestare attenzione alla scelta delle parole (colori, aspetto esteriore, evitare espressioni come "vede") - Non essere d'intralcio al cane nel suo compito 	1	
GestM-PVD_Con					15'	10	Serie zero		Totale