Procedura di qualificazione per Impiegati del commercio al dettaglio – variante 2
Ramo di formazione e d'esame After-Sales Automobile

Lavoro pratico prestabilito (LPP)

Serie zero per scopi di formazione

Griglia d'esame secondo le direttive della Commissione svizzera d'esame nel commercio al dettaglio: https://www.bds-fcs.ch/

Sede dell'esame		**N. candidata / candidato**		**Data / orario**	
Cognome		**Nome**			
Cognome, nome e visto del perito d'esame 1	Cognome, nome:	**Cognome, nome e visto del perito d'esame 2**	Cognome, nome:		

Domanda sullo stato di salute	Si sente in grado di assolvere l'esame?	sì ☐	no ☐
Controllo documenti d'identità	È stato controllato il documento personale?	sì ☐	no ☐
Eventi particolari			

Voce secondo l'ofor	Parte	Campi d'esame		Durata	Max. punti	Punti ottenuti	Ponderazione	Nota
1	1.1	**Relazioni con i clienti (CCO A+C)**		30'	21		35%	
2	1.2	**Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)**		30'	18		30%	
3	1.3	**Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)**		30'	21		35%	
		☒	Opzione 2 Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita					

Calcolo a cura del/della PE tramite calcolatore delle note: **Sì** ☐

Verifica a cura del/della capo perito: **Sì** ☐

Nota complessiva*

*La nota complessiva è data dalla media ponderata e arrotondata a un decimale delle parti 1.1 – 1.3.

Panoramica dei risultati

Parte	Campi d'esame	Durata	Punti per criterio di valutazione	Punti ottenuti	Nota
1.1	**Relazioni con i clienti (CCO A+C)**				
	Saluto, accoglienza Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato	30'	3		
	Informazione 1 Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni *(conta doppio)*		3 x2		
	Informazione 2 Consigliare il cliente in modo convincente *(conta doppio)*		3 x2		
	Conclusione Progettare professionalmente la conclusione della vendita		3		
	In generale Gestire i clienti con professionalità		3		
1.2	**Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)**				
	Colloquio impegnativo con un cliente: proporre possibili soluzioni appropriate	10'	3		
	Colloquio impegnativo con un cliente: creare un'esperienza di acquisto		3		
	Eventi per clienti / promozioni di vendita: procedere in modo appropriato *(conta doppio)*	20'	3 x2		
	Eventi per clienti / promozioni di vendita: valutare l'esperienza di acquisto *(conta doppio)*		3 x2		
1.3	**Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita**				
	Presentazione di merce risp. servizi: analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita	30'	3		
	Presentazione di merce risp. servizi: proporre dei miglioramenti *(conta doppio)*		3 x2		
	Presentazione di merce risp. servizi: giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti *(conta doppio)*		3 x2		
	Presentazione di merce risp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche *(conta doppio)*		3 x2		

Tabella di conversione / scala delle note

Nota	Punti della parte 1.1	Punti della parte 1.2	Punti della parte 1.3
		Orientamento CCO E	**Opzione 2**
6	20 – 21	18	20 – 21
5.5	18 – 19	16 – 17	18 – 19
5	16 – 17	14 – 15	16 – 17
4.5	14 – 15	12 – 13	14 – 15
4	12 – 13	10 – 11	12 – 13
3.5	10 – 11	9	10 – 11
3	8 – 9	7 – 8	8 – 9
2.5	6 – 7	5 – 6	6 – 7
2	4 – 5	3 – 4	4 – 5
1.5	2 – 3	1 – 2	2 – 3
1	0 – 1	0	0 – 1

1.1 Relazioni con i clienti

Colloquio con un cliente

Informazioni preliminari per le persone in formazione Situazione iniziale (Gli esperti possono scegliere tra altre situazioni, B2B, esempio veicoli pesanti, ecc.).

Indicazione per i periti: consegnare alle persone in formazione la situazione iniziale per la preparazione

Situazione iniziale scelta	
Situazione iniziale per le persone in formazione, versione per clienti finali	Una giovane famiglia ha in programma di fare un viaggio in auto nell'Europa meridionale. Il loro è un veicolo vecchiotto, con un allestimento piuttosto scarno (modello base) e pochi accessori. Le chiedono informazioni su articoli e accessori da viaggio utili e prescritti per legge.
Definizione dei compiti per le persone in formazione	Gestisca / conduca il colloquio con il cliente.
Quadro temporale / organizzazione	Svolgimento del colloquio con il cliente: 30 minuti (incl. 5 minuti di tempo di preparazione per le persone in formazione)
Indicazioni per le persone in formazione	○ Presti attenzione a utilizzare la terminologia professionale, le tecniche appropriate di conversazione e di porre le domande. L'obiettivo del colloquio consiste nel raggiungere, entro il tempo a disposizione, la conclusione dell'acquisto da parte del cliente risp. una soluzione appropriata per il cliente e di gestire il reclamo risp. la restituzione di merce. ○ Durante il colloquio può prendere degli appunti. ○ Il colloquio inizia quando il cliente accede al punto vendita. ○ Una perita / un perito d'esame interpreta il ruolo di cliente.

1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Campo di competenze operative A+C «Saluto, accoglienza»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato *Domanda guida* La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione crea in modo professionale il primo contatto con il cliente. Lo saluta in modo proattivo e cortese e gli presta tutta l'attenzione.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita.	0					
Osservazione / Note						

Campo di competenze operative A+C «Informazione 1»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni *Domanda guida* La persona in formazione individua (ponendo domande dettagliate) il bisogno del cliente e presenta soluzioni appropriate?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione individua (con domande dettagliate) il bisogno del cliente. Pone domande orientate all'obiettivo. Ascolta in modo concentrato e attento. Lascia finire di parlare il cliente. Presenta soluzioni appropriate al bisogno del cliente.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente e rispetto a una presentazione della soluzione appropriata.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente e rispetto a una presentazione della soluzione appropriata.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona informazione è inutilizzabile e/o si discosta totalmente da un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente.	0					
Osservazione / Note						

Campo di competenze operative A+C «Informazione 2»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 3 Consigliare il cliente in modo convincente *Domanda guida* La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione consiglia in modo esaustivo il cliente su prodotti / servizi nonché su sviluppi e tendenze. Coinvolge il bisogno del cliente nella propria argomentazione e utilizza delle storie appropriate in modo situazionale ed effettivo. Giustifica la proposta di soluzione in modo esaustivo e con competenza professionale. Gestisce in modo costruttivo le domande di chiarimento critiche, le restituzioni di merce o i reclami del cliente riprendendoli e inserendoli in modo situazionale nella sua storia. Applica strategie appropriate allo scopo di portare il cliente a una decisione di acquisto.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una consulenza convincente e competente.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una consulenza convincente e competente.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0					
Osservazione / Note						

Campo di competenze operative A+C «Conclusione della vendita»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4 Progettare professionalmente la conclusione della vendita *Domanda guida* La persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione dimostra di saper gestire professionalmente il processo di pagamento. Tiene in considerazione sia il prodotto / il servizio acquistato sia la restituzione di merce / il reclamo. Utilizza i programmi di fidelizzazione della clientela in funzione dei desideri del cliente.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è sbagliata e/o non professionale.	0					
Osservazione / Note						

Campo di competenze operative A+C «In generale»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 5 Gestire i clienti con professionalità *Domanda guida* La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione si dimostra aperta, cortese e orientata al cliente. Attua le direttive aziendali e utilizza efficacemente i mezzi ausiliari a disposizione. Riconosce e applica ulteriori opportunità di consulenza e vendita.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. non attua le direttive aziendali oppure non utilizza i mezzi ausiliari a disposizione oppure non applica l'opportunità per un'ulteriore vendita).	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. non attua le direttive aziendali e non utilizza nessuno dei mezzi ausiliari a disposizione).	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0					
Osservazione / Note						

1.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)

Colloquio impegnativo con un cliente (può ampliare la situazione iniziale relativa a 1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti aggiungendo una situazione impegnativa)

Informazioni preliminari per le persone in formazione Situazione iniziale (Gli esperti possono scegliere tra altre situazioni, B2B, esempio veicoli pesanti, ecc.).

Indicazione per i periti: consegnare alle persone in formazione la situazione iniziale per la preparazione

☐ **Situazione iniziale: versione per clienti finali**	Le vacanze sono finite e la madre / il padre si presenta adirato/a da lei. Il motivo della sua rabbia è che in un Paese dell'Europa meridionale è stato/a fermato/a dalla polizia e ha ricevuto una multa da 200 euro perché a bordo non disponeva di determinati articoli richiesti nello specifico Paese. Il/la cliente ritiene di avere diritto a un rimborso. Cerchi una buona soluzione per lei e per il/la cliente.
Definizione dei compiti per le persone in formazione	Gestisca / conduca il colloquio impegnativo con il cliente.
Quadro temporale / organizzazione	Svolgimento del colloquio con il cliente: 10 minuti (incl. 2 minuti di tempo di preparazione)

1.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E): griglia di valutazione
Il perito d'esame verbalizzante segue il colloquio con il cliente e ne prende nota sulla base di quanto osserva.
Indicazione: prendere nota solo delle osservazioni fatte, senza interpretazioni e senza valutazioni

Campo di competenze operative E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Proporre possibili soluzioni appropriate *Domanda guida* In una situazione impegnativa con un cliente la persona in formazione propone possibili soluzioni appropriate?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione sviluppa possibili soluzioni appropriate coinvolgendo tutti i mezzi d'informazione a disposizione. Propone una soluzione in armonia con le linee guida aziendali e nell'ambito delle sue competenze. Giustifica la proposta in modo comprensibile e condivisibile.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	1					
Sbagliato / non eseguito: la soluzione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0					
Osservazione						

Campo di competenze E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Creare un'esperienza di acquisto *Domanda guida* La persona in formazione crea un'esperienza di acquisto in una situazione difficile con un cliente?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione crea un'esperienza positiva di acquisto procurandosi il punto di vista del proprio interlocutore nella situazione difficile. Mantiene la conduzione del colloquio, crea sicurezza nel cliente e lo sorprende positivamente.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'esperienza di acquisto professionale.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'esperienza di acquisto professionale.	1					
Sbagliato / non eseguito: il comportamento della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0					
Osservazione						

Compito pratico, informazioni per le persone in formazione. Consegnare questa pagina alle persone in formazione.

Compiti pratici	Compito pratico: «Eventi per clienti»
Situazione iniziale	Il suo superiore la prega di elaborare un piano di massima per un evento dedicato alla clientela.
Descrizione del compito per le persone in formazione (Parte 1, 10 minuti)	Sviluppi un piano per un evento per la clientela appropriato per la sua azienda, concretizzandolo per esempio sulla base dei seguenti punti: ○ Idea ○ Fattibilità ○ Competenza ○ Momento di realizzazione ○ Costi (budget) ○ Criteri di successo ○ …
Definizione dei compiti per le persone in formazione (Parte 2, 10 minuti)	Presenti il suo lavoro al superiore (PE). Sfrutti a tale scopo i suoi appunti o la flipchart.
Quadro temporale / organizzazione	Svolgimento del compito pratico: 20 minuti (elaborazione da parte della persona in formazione:10 minuti; presentazione da parte della persona in formazione: 10 minuti)
Note	○ Si rivolga al segmento di clienti predefinito ○ Utilizzi i mezzi ausiliari a disposizione ○ Rispondere alle richieste integrative di chiarimento delle persone in formazione

Campo di competenze operative E Compito pratico: «Eventi per clienti»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Procedere in modo appropriato *Domanda guida* La procedura illustrata è appropriata per entusiasmare il segmento di clienti mirato, per fidelizzarlo e per consolidare i rapporti con i clienti?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione propone una procedura appropriata. La procedura comprende metodi appropriati per fidelizzare la clientela. La procedura si rivolge al segmento di clienti definito.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una procedura appropriata.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una procedura appropriata.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non appropriata.	0					
Osservazione						

Campo di competenze operative E Compito pratico «Eventi per clienti»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Valutare un'esperienza di acquisto *Domanda guida* La persona in formazione valuta in modo pertinente il successo della procedura proposta?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: La persona in formazione valuta in modo pertinente l'attuazione della sua idea. La persona in formazione si crea una visione d'assieme delle opportunità e dei rischi della procedura. Dalla propria valutazione deduce / ricava misure appropriate.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una valutazione applicabile.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una valutazione applicabile.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non applicabile.	0					
Osservazione						

1.3 Opzione 2: Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)

Con una presentazione di merce risp. servizi già allestita

Situazione iniziale	I periti d'esame scelgono una presentazione di merce risp. servizi già allestita per l'analisi nel negozio risp. presso lo sportello della persona in formazione.	
Definizione dei compiti per le persone in formazione	**Compito parziale 1**	Analizzi la presentazione di merce risp. servizi secondo i seguenti aspetti: ○ Punti forti e punti deboli ○ Gruppo target interessato ○ Possibile obiettivo della presentazione di merce risp. Servizi ○ Indicazione del prezzo e obbligo di esposizione del prezzo
	Compito parziale 2	Prenda nota delle possibilità di miglioramento che individua nella presentazione di merce risp. servizi.
	Compito parziale 3	Presenti i risultati dell'analisi e giustifichi le sue risposte.
Quadro temporale / organizzazione	Svolgimento del colloquio professionale: 30 minuti (appunti da parte della persona in formazione: 5 minuti; presentazione dei risultati e domande di chiarimento: 15 minuti; gestione di una o più situazioni critiche: 10 minuti).	
Indicazioni	Durante la sua analisi può prendere degli appunti. Se necessario, completare con le indicazioni specifiche del ramo F+E.	

1.3 Opzione 2: Gestione e presentazione di prodotti e servizi: griglia di valutazione

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Analizzare la presentazione di merce risp. servizi *Domanda guida* La persona in formazione riconosce i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive in modo completo e corretto i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi.	3					
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una risposta olistica (interdisciplinare).	2					
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una risposta olistica (interdisciplinare).	1					
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta olistica (interdisciplinare).	0					
Osservazione						

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Proporre dei miglioramenti *Domanda guida* La persona in formazione deduce / ricava appropriate misure di miglioramento?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione illustra parecchie misure di miglioramento pertinenti. Le applica direttamente a questa presentazione di merce risp. servizi e le descrive in modo comprensibile e condivisibile.	3					
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una risposta pertinente e condivisibile.	2					
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una risposta pertinente e condivisibile.	1					
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta pertinente e condivisibile.	0					
Osservazione						

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 3 Giustificare in modo condivisibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti *Domanda guida* La persona in formazione giustifica in modo condivisibile e professionalmente solido i punti forti, i punti deboli e le misure di miglioramento della presentazione di merce risp. servizi?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: le giustificazioni della persona in formazione sono condivisibili. La persona in formazione argomenta in modo professionalmente solido. Gli argomenti sono formulati in modo comprensibile e proposti in modo strutturato.	3					
Realizzato / piccole lacune: le giustificazioni della persona in formazione presentano piccole differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	2					
Carente: le giustificazioni della persona in formazione presentano grandi differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	1					
Sbagliato / non eseguito: le giustificazioni della persona in formazione sono inutilizzabili e si discostano totalmente da una giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	0					
Osservazione						

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4 Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche *Domanda guida* La persona in formazione descrive una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale nelle situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo condivisibile. La successione delle singole fasi procedurali è pertinente.	3					
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta completa.	2					
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto alla risposta completa.	1					
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa.	0					

Procedura in caso di situazioni critiche: