



Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Incontro informativo sulle professioni del commercio al dettaglio UPSA dal 2022

Online (team)

Obiettivi di questo incontro informativo

I partecipanti ...

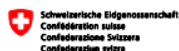
- ... ottengono una panoramica sul progetto «Vendita 2022+»
- ... capiscono cosa significano le modifiche per il ramo dell'automobile
- ... sanno dove trovare le informazioni e i documenti necessari
- ... sono in possesso dei contatti per eventuali domande
- ... sanno cosa fare nel caso in cui dal 2022 intendano formare apprendisti
- ... hanno la possibilità di porre eventuali domande

Presentiamoci...

- Pierluigi Vizzardi** Presidente formazione professionale, UPSA Sezione Ticino
- Brigitte Hostettler** Responsabile per la formazione di base commerciale & Commercio al dettaglio, UPSA Svizzera
- Arianna Meier** Collaboratrice, DFP Sezione della formazione commerciale e dei servizi
- Carla Battaglioni** Ispettrice, DFP Sezione della formazione commerciale e dei servizi
- Jacqueline Nideröst** Responsabile apprendisti, SIC Società Impiegati di Commercio Sezione Ticino
- Marco Doninelli** Direttore, UPSA Sezione Ticino

Introduzione: Le e gli impiegati del commercio al dettaglio del futuro

Il progetto «Vendita 2022+»



RU 2021
www.dirittofederale.admin.ch
La versione elettronica firmata
è quale determinante



Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base

Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)

del 18 maggio 2021

71900	Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ Gestionnaire du commerce de détail CFC
-------	--

La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),

visto l'articolo 19 della legge del 13 dicembre 2002¹ sulla formazione professionale;
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003² sulla formazione professionale (OFPr),
visto l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007³ sulla protezione dei giovani lavoratori (OLL 5),
ordina:

Sezione 1: Oggetto, orientamenti, rami di formazione e d'esame, durata

Art. 1 Profilo professionale e orientamenti

¹ Gli impiegati del commercio al dettaglio di livello AFC svolgono in particolare le attività seguenti e si contraddistinguono per le conoscenze, capacità e attitudini sotto indicate:

- a. consigliano, sostengono e servono i clienti nella lingua nazionale locale e in una lingua straniera (livello B1 secondo il Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue QCER⁴) attraverso i canali a loro dispo-

RS 412.101.220.03

- 1 RS 412.10
- 2 RS 412.101
- 3 RS 822.115
- 4 www.coc.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages



Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base

Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)

del 18 maggio 2021

N. professione 71900



Formazione di base nel commercio al dettaglio

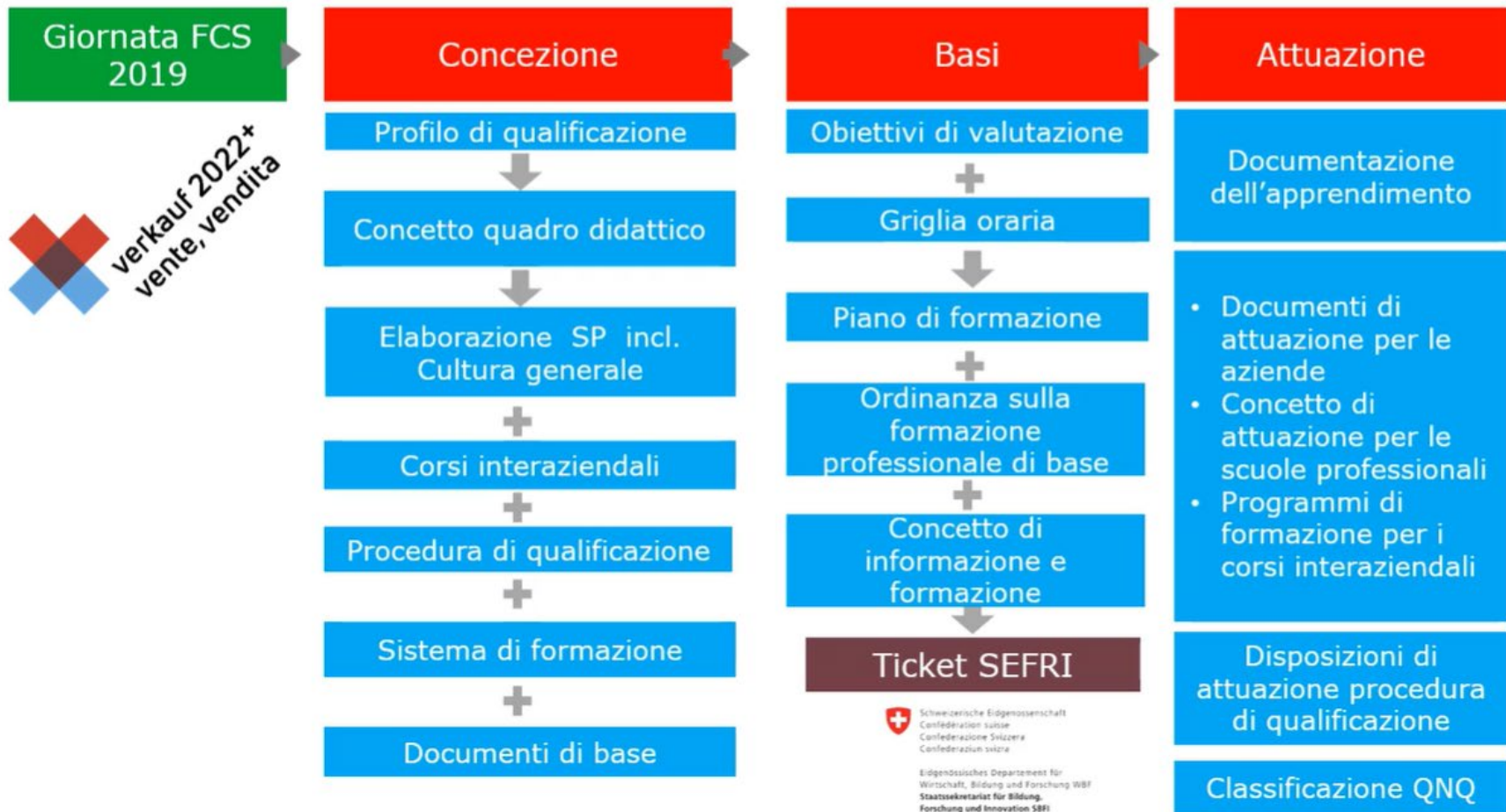
Programma nazionale per
l'insegnamento della
CULTURA GENERALE

Impiegati del commercio al dettaglio AFC

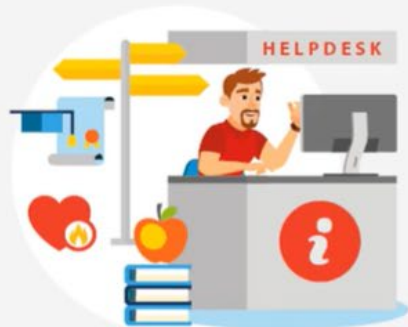
La mappa degli eventi



La mappa degli eventi



Di quali competenze hanno bisogno gli impiegati del commercio al dettaglio di domani?



... sono intelligenti e critici nei loro confronti



Mia e Tim, 18 anni hanno appena conseguito l'AFC



... convincono con competenza aziendale e professionale



... agiscono nella quotidianità professionale sulla base di metodi



... comunicano e collaborano a livello professionale



... agiscono con concetti di pensiero e d'azione specifici del commercio al dettaglio

verkauf 2022+
vente, vendita

Al posto degli obiettivi di valutazione, le **COMPETENZE** vengono elaborate tramite **INCARICHI PRATICI**.

Le nuove competenze operative degli impiegati del commercio al dettaglio AFC

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →					
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1: Creare il primo contatto con il cliente	a2: Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni	a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4: Gestire le richieste dei clienti attraverso diversi canali	a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti attraverso diversi canali	a6: Comunicare in situazioni complesse
	b	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce	b2: Presentare prodotti e servizi in funzione dei clienti	b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti		
c	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	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			
d	Interazione nell'azienda e nel ramo	d1: Garantire il flusso di informazioni attraverso tutti i canali	d2: Impostare la collaborazione con diversi team	d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali e assumere nuovi compiti	d4: Organizzare e coordinare i propri lavori	d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	
e	Creazione di esperienze d'acquisto	e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi	e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi	e3: Collaborare alla realizzazione di eventi e promozioni			
	f	Gestione di negozi online	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		

Punti chiave

oppure

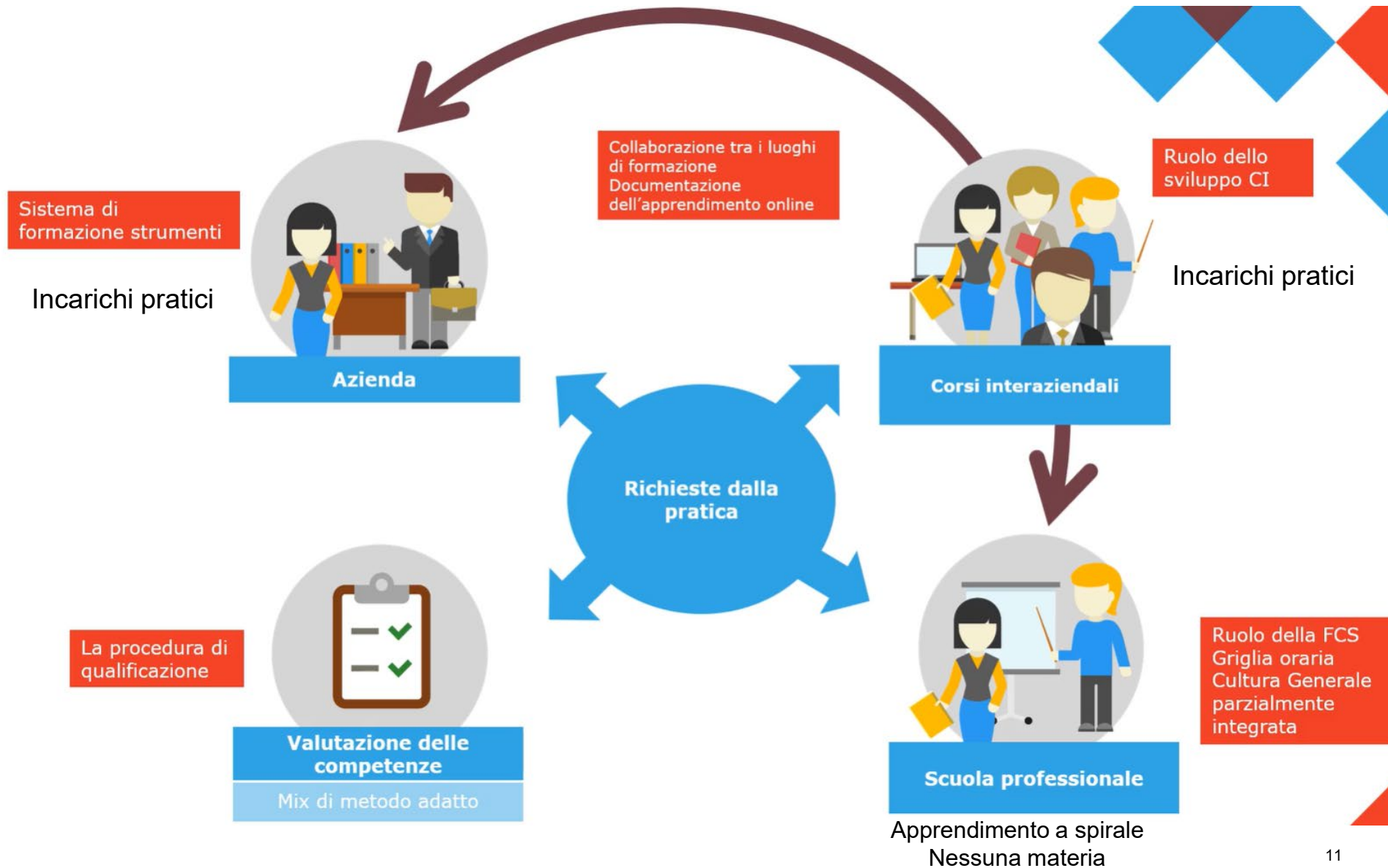
Gli ambiti di specializzazione devono essere scelti all'atto della firma del contratto di tirocinio!

Le nuove competenze operative degli assistenti del commercio al dettaglio CFP

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →			
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1 Creare il primo contatto con il cliente	a2 Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni	a3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4 Gestire le richieste dei clienti attraverso diversi canali
b	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	b1 Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce	b2 Secondo istruzioni, presentare prodotti e servizi in funzione dei clienti	b3 Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti	
c	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	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 secondo istruzioni nell'attività quotidiana	
d	Interazione nell'azienda e nel ramo	d1 Garantire il flusso di informazioni attraverso tutti i canali	d2 Impostare la collaborazione con diversi team	d3 Riconoscere gli sviluppi aziendali e assumere nuovi compiti secondo istruzioni	d4 Organizzare il proprio lavoro secondo istruzioni

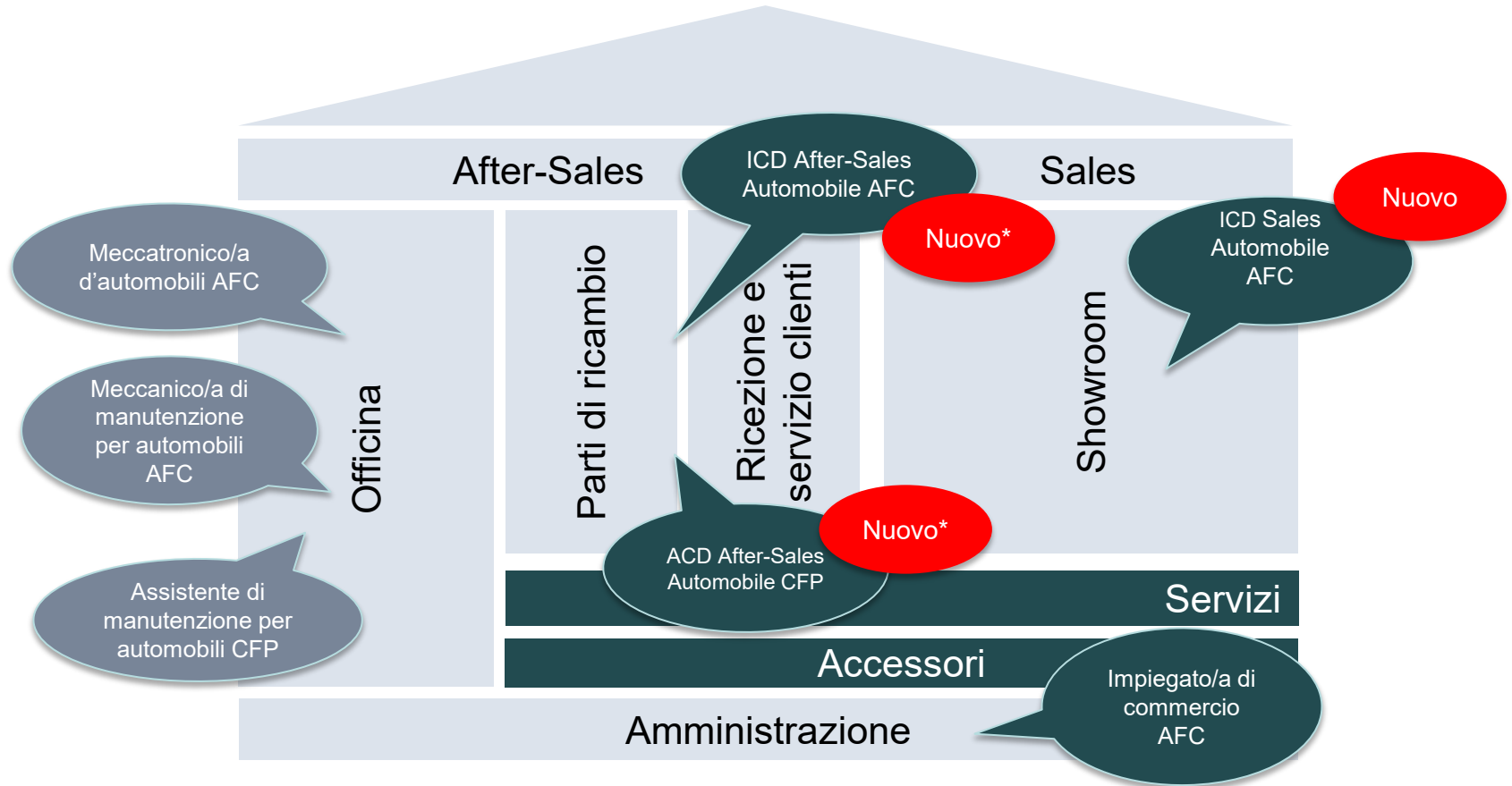
- Le stesse competenze di base delle professioni AFC
- Numero ridotto di competenze operative
- Minore complessità
- Nessun ambito di specializzazione

Collaborazione tra i luoghi di formazione: la questione del «come»



L'incarico pratico

Cosa significa per il nostro ramo?



Nuovo* = riposizionato

Cosa significa per il nostro ramo?



Le principali modifiche in breve

- Non esistono più le conoscenze generali del ramo (CGR)
- Novità: 14 giorni di CI invece di 10 (AFC)
- Novità: 10 giorni di CI invece di 8 (CFP)
- L'esame pratico diventa la nota minima
- Nuovo strumento didattico con documentazione dell'apprendimento digitale (le persone in formazione hanno bisogno di un laptop!)
- La gestione di complessi colloqui con i clienti e di vendita rientra per entrambi i rami nelle competenze richieste
- Per l'inizio tirocinio 2022, tutte le aziende devono richiedere ai Cantoni nuove autorizzazioni a formare per entrambi i rami

Cosa significa per il nostro ramo?

Sales Automobile



Campi di competenze operative:

- A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti
- B Gestione e presentazione di prodotti e servizi
- C Introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi
- D Interazione nell'azienda e nel ramo
- E Creazione di esperienze d'acquisto*
- F o Gestione negozi online**

After-Sales Automobile



3 ANNI DI TIROCINIO

DA **1** A 2 GIORNI DI SCUOLA PROFESSIONALE ALLA SETTIMANA

14 GIORNI DI CORSI INTERAZIENDALI DURANTE LA FORMAZIONE DI BASE

6 CAMPI DI COMPETENZA OPERATIVA

* I CI vengono svolti dall'UPSA

** 4 giorni di CI vengono svolti dall'FCS

Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio AFC Sales Automobile

- **Consigliano** e **servono** nello showroom, al telefono e online.
- **Rendono** indimenticabile l'esperienza cliente durante la vendita di veicoli o altri servizi di mobilità.
- Illustrano i **vantaggi**, le **varianti** e le **opzioni** di un veicolo o di un servizio di mobilità.
- **Spiegano** i vantaggi e gli svantaggi delle diverse opzioni di finanziamento
- **Coordinano** il processo di acquisto dei veicoli
- **Calcolano** i prezzi di vendita e **allestiscono** le offerte di acquisto e di permuta



Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio AFC After-Sales Automobile



- **Consigliano e servono** telefonicamente, online o di persona nella vendita di ricambi e accessori, così come nel servizio clienti.
- **Ricercano, presentano e ordinano** ricambi e accessori per auto, così come altri servizi
- **Presentano** prodotti e servizi in modo interessante
- **Gestiscono** in modo professionale i ritiri e i ricorsi in garanzia
- **Collaborano all'organizzazione** di vendite promozionali ed esposizioni stagionali.
- **Sorvegliano** il processo di acquisto delle merci, dall'ordine alla consegna

Dove trovo le principali informazioni sul progetto?

Online:

www.professioneauto.ch

www.bds-fcs.ch

www.agvs-upsa.ch

www.sbf.admin.ch

Di persona:



Email: marco.doninelli@upsa-ti.ch

Tel.: +41 91 911 51 24

Cosa deve fare l'azienda che decide di formare gli apprendisti?

Questioni amministrative

- Richiedere al Cantone una nuova autorizzazione a formare (Sales & After Sales)
- Rispettare la lista della dotazione minima
- Richiedere la licenza per lo strumento didattico Konvink

Questioni personali

- Corso di formazione FCS Info Hub 2 (circa 120 minuti)
- Corsi di formazione UPSA sui rami destinati alle formatrici e ai formatori (1 giorno)

<https://www.agvs-upsa.ch/it/formazione-professionale/business-academy-upsa>


Il nuovo strumento didattico con documentazione dell'apprendimento digitale (persone in formazione)

Übersicht

Was finden Sie hier? – Lernende EFZ

Wie kann dich diese Lernumgebung auf dem Weg durch deine Grundbildung unterstützen? Hier erfährst du es! Nutze die Übersichtsgrafik, um dir einen ersten Überblick über die Umgebung zu verschaffen, und erfahre Schritt für Schritt, wie du Konvink gewinnbringend für deine Grundbildung...

[Zum Inhalt](#) →




Lerndokumentation

Online-Lerndokumentation

Deine Online-Lerndokumentation hilft dir deinen Lernprozess während deiner gesamten Grundbildung zu planen und umzusetzen. Hier dokumentierst und reflektierst du die Umsetzung deiner Praxisaufträge, schätzt deine Kompetenzen ein, sammelst Hilfsmittel und Ressourcen aus den Lernorten Betrieb, Berufsfachschule und überbetrieblicher Kurs und legst so nach und...

[Zum Inhalt](#) →



Il nuovo strumento didattico con documentazione dell'apprendimento digitale (formatrici e formatori)



Hoch



Home



Lesemodus

Übersicht



Für Berufsbildner/innen

Sie bilden als Berufsbildner/in den Nachwuchs in Ihrer Branche aus. Eine spannende und herausfordernde Aufgabe, bei der Sie diese digitale Arbeitsumgebung zielgerichtet unterstützt. Schmökern Sie durch Grundlagendokumente, tauschen Sie sich mit anderen Berufsbildner/innen aus und repetieren Sie in kurzen Tutorials und Praxishilfen die wichtigsten Grundlagen zur Ausbildung von Lernenden im Betrieb.



Hilfsmittel



Tutorials

Wie geht das nun genau? Hier finden Sie Tutorials und Hilfsmittel, die Ihnen die Umsetzung Ihrer Aufgaben kurz und bündig aufzeigen.



Hilfsmittel



Fit für die Aufgabe

Sie sind Berufsbildner/in und sorgen somit dafür, dass es in Ihrem Beruf motivierten und kompetenten Nachwuchs gibt. Nutzen Sie diese Box als Hilfsmittel für diese spannende und abwechslungsreiche Aufgabe: Klicken Sie sich durch das Schaubild, schmökern Sie durch Tipps und Anregungen und holen Sie sich praktische Hilfsmittel für Ihren Ausbildungsalltag.

[Zum Inhalt](#)


Spazio alle domande



Grazie per il vostro impegno



professioneauto.ch >>>
powered by UPSA | AGVS

**ENTRA NELLA
COMMUNITY
PROFESSIONE-
AUTO**

I MESTIERI LEGATI ALL'AUTO HANNO UN FUTURO

 **UPS A | AGVS**
Unione professionale svizzera dell'automobile