

Lavoro pratico prestabilito (LPP) Impiegati del commercio al dettaglio

Variante 1, Option 2, Ramo: **Scarpa**



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Schuhe
Branche pour la formation et d'examens chaussures
Ramo di formazione e d'esame scarpa

N. candidato /a		Nome		Cognome	
Luogo dell'esame			Data / orario		
Cognome, nome e firma del perito d'esame			Cognome, nome e firma del perito d'esame		
Domanda sullo stato di salute del candidato/ta	Si sente in grado di assolvere l'esame?	sì ☐		no ☐	
Controllo documenti d'identità	È stato controllato il documento personale?	sì ☐		no ☐	
Eventi particolari					

Pos. ofor	Parte	Campi d'esame	Du-rata	Max. punti	Punti otte-nuti	Nota ne	Pondera-zio
1	1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)	40'	30			50%
3	1.2	Creazione di esperienze d'acquisto (CCO E)	30'	18			30%
2	1.3	Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)	20'	12			20%

Nota complessiva*

--

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

Parte	Campi d'esame	Durata	Punti per criterio di valutazione	Punti ottenuti	Nota
1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)	40'			
	1. Saluto, accoglienza, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato		3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Informazione 1, analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni		3 x 2 = 6	x 2 =	
	3. Informazione 2, consigliare il cliente in modo convincente		3 x 3 = 9	x 3 =	
	4. Conclusione, progettare professionalmente la conclusione della vendita		3 x 2 = 6	x 2 =	
	5. In generale gestire i clienti con professionalità		3 x 2 = 6	x 2 =	
			30		
1.2	Orientamento, creazione di esperienze di acquisto (CCO E)	20'	3 x 2 = 6	x 2 =	
	1. Colloquio impegnativo con un cliente: proporre possibili soluzioni appropriate		3 x 2 = 6	x 2 =	
	2. Colloquio impegnativo con un cliente: creare un'esperienza d'acquisto	10'	3 x 1 = 3	x 1 =	
	1. Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi <u>OPPURE</u> eventi per clienti / promozioni di vendita: procedere in modo appropriato		3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi <u>OPPURE</u> eventi per clienti / promozioni di vendita: valutare l'esperienza di acquisto				
			18		
1.3	Opzione 2, gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita	20'	3 x 1 = 3	x 1 =	
	1. Presentazione di merce risp. servizi: analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita		3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Presentazione di merce risp. servizi: proporre dei miglioramenti		3 x 1 = 3	x 1 =	
	3. Presentazione di merce risp. servizi: giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti		3 x 1 = 3	x 1 =	
	4. Presentazione di merce risp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche				
			12		

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 risp. F	
6	29 – 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 – 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

1.1 Relazioni con i clienti

Durata: 40 min

Richiesta del cliente (vedere Catalogo dei giochi di ruolo)

Tema: _____

Situazione impegnativa: _____

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

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 1, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato		0	1	2	3
Domanda guida: La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato pienamente: la persona in formazione crea in modo professionale il primo contatto con il cliente. Lo saluta in modo gentile e cortese e gli presta tutta l'attenzione.	3				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà 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				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 2, analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni		0	1	2	3
Domanda guida: La persona in formazione individua (ponendo domande mirate) il bisogno del cliente e presenta soluzioni appropriate?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato pienamente: la persona in formazione individua (con domande mirate) 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 leggere difficoltà rispetto a un'analisi (orientata all'obiettivo) del bisogno del cliente e rispetto a una proposta di soluzione appropriata.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un'analisi (orientata all'obiettivo) del bisogno del cliente e rispetto a una proposta di 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				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 3, consigliare il cliente in modo convincente <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente?		0	1	2	3
Realizzato pienamente: la persona in formazione consiglia in modo esaustivo il cliente sui prodotti / servizi nonché su sviluppi e tendenze. Coinvolge il bisogno del cliente nella propria argomentazione e utilizza degli esempi appropriati 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, le critiche, le restituzioni di merce o i reclami del cliente riprendendoli e inserendoli in modo situazionale nei suoi esempi. Applica strategie appropriate allo scopo di portare il cliente a una decisione d'acquisto.	3	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno) Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una consulenza convincente e competente.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una consulenza convincente e competente.	1				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0				

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 4, progettare professionalmente la conclusione della vendita		0	1	2	3
<i>Domanda guida:</i> La persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
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 leggere difficoltà rispetto a una conclusione professionale della vendita.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una conclusione professionale della vendita.	1				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è sbagliata e/o non professionale.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 5, gestire i clienti con professionalità <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti?		0	1	2	3
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	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una gestione professionale dei clienti (ad esempio: 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 difficoltà 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				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

1.2 Orientamento: Creazione di esperienze d'acquisto (CCO E)

Durata totale dell'esame: Progettare esperienze d'acquisto HKB E Totale: 30 min.

Parte 1

Dialogo sofisticato con il cliente

Argomento: _____

Totale: 20 min. (vedi catalogo dei giochi di ruolo)

Il perito può anche provare gli articoli di questa parte.

Condurre una conversazione impegnativa con il cliente, tenendo conto di un tipo di cliente:

SERIEVERO

1.2 Orientamento Creazione di esperienze d'acquisto (CCO E): griglia di valutazione, Parte 1

20 minuti

Campo di competenze operative E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione			
Criterio di valutazione 1, proporre possibili soluzioni appropriate <i>Domanda guida:</i> In una situazione impegnativa con un cliente, la persona in formazione propone possibili soluzioni appropriate?		0	1	2	3
Realizzato pienamente: la persona in formazione sviluppa possibili soluzioni appropriate coinvolgendo tutti i mezzi d'informazione a disposizione. Propone una soluzione in sintonia con le linee guida aziendali e nell'ambito delle sue competenze. Giustifica la proposta in modo comprensibile e condivisibile.	3	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	1				
Sbagliato / non eseguito: la soluzione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

Parte 2:

Compito pratico: "Eventi per i clienti / promozioni di vendita" Argomento: _____

Totale: 10 min.

Il perito spiega oralmente il compito pratico: 2 minuti

Elaborazione da parte dell'allievo: 4 minuti, l'apprendista prende appunti sul foglio di lavoro separato (da allegare al verbale).

Presentazione da parte dell'allievo: 4 minuti

SERIE ZERO

Compito pratico, Parte 2

Campo di competenze operative E Compito pratico «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 1, procedere in modo appropriato <i>Domanda guida:</i> La procedura illustrata è appropriata per entusiasmare il segmento di clienti mirato, per fidelizzarlo e per consolidare i rapporti con i clienti?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
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 leggere difficoltà rispetto a una procedura appropriata.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una procedura appropriata.	1				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non appropriata.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame. + Note dell'apprendista sul protocollo			

Campo di competenze operative E Compito pratico «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 2, valutare un'esperienza d'acquisto <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione valuta in modo pertinente il successo della procedura proposta?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato pienamente: La persona in formazione valuta in modo pertinente l'attuazione della sua idea. La persona in formazione si crea una visione d'insieme 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 leggere difficoltà rispetto a una valutazione applicabile.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una valutazione applicabile.	1				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non applicabile.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame. + Note dell'apprendista sul protocollo			

1.3.: Gestione e presentazione di prodotti e servizi - Opzione 2

Con una presentazione di merce risp. servizi già allestita

Durata: 20 Minuti

Situazione iniziale

Gli esaminatori selezionano una presentazione esistente di prodotti o servizi nel negozio dell'allievo da analizzare.

Il candidato dispone di 5 (obbligatorio) minuti per analizzare i punti di forza e di debolezza della presentazione e per identificare un potenziale di miglioramento e prende appunti.

Tempi/organizzazione

Il perito spiega oralmente il compito: 2 minuti

Appunti del discente sul foglio del compito separato: (da allegare al verbale) 5 minuti (obbligatorio!)

Presentazione dei risultati e domande: circa 8 minuti (deve esserci un dialogo, domande e risposte).

Criterio di valutazione 4: Gestione di 4 situazioni critiche: 5 minuti (obbligatorio!)

Importante: i criteri di valutazione 1 e 2 del CCO B devono essere valutati in uno scambio (dialogo).

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

20 Minuti

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
Criterio di valutazione 1, analizzare la presentazione di merce risp. servizi <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione riconosce i principali punti forti e deboli della presentazione di merce risp. servizi?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
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 leggere difficoltà rispetto a una risposta completa (interdisciplinare).	2				
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una risposta completa (interdisciplinare).	1				
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa (interdisciplinare).	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame. + Note dell'apprendista sul protocollo			

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
Criterio di valutazione 2, proporre dei miglioramenti <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione deduce / rileva appropriate misure di miglioramento?		0	1	2	3
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	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno) Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una risposta pertinente e condivisibile.	2				
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà 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				

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
Criterio di valutazione 4, procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione descrive una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?		0	1	2	3
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	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto alla risposta completa.	2				
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto alla risposta completa.	1				
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			