



## **Piano di formazione**

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

### **Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP)**

del 18 maggio 2021

**N. professione 71800**

## Indice

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Fondamenti pedagogico-professionali.....</b>	<b>4</b>
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....	4
2.2. Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa .....	5
2.3. Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....	5
2.4. Collaborazione tra i luoghi di formazione .....	6
<b>3. Profilo di qualificazione.....</b>	<b>7</b>
3.1 Profilo professionale .....	7
3.2 Tabella delle competenze operative.....	9
3.3 Livello richiesto per la professione .....	10
<b>4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione.....</b>	<b>11</b>
Campo di competenze operative a: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti.....	11
Campo di competenze operative b: Gestione e presentazione di prodotti e servizi .....	16
Campo di competenze operative c: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi.....	19
Campo di competenze operative d: Interazione nell'azienda e nel ramo.....	22
<b>Elaborazione .....</b>	<b>25</b>
<b>Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità.....</b>	<b>26</b>
<b>Allegato 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (stato: agosto 2020).....</b>	<b>27</b>

## Elenco delle abbreviazioni

<b>AFC</b>	Attestato federale di capacità
<b>CFP</b>	Certificato federale di formazione pratica
<b>CI</b>	Corsi interaziendali
<b>CSFO</b>	Centro svizzero di servizio Formazione professionale   Orientamento professionale, universitario e di carriera
<b>CSFP</b>	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
<b>LFPPr</b>	Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
<b>ofor</b>	Ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
<b>OFPr</b>	Ordinanza sulla formazione professionale, 2004
<b>oml</b>	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>SECO</b>	Segreteria di Stato dell'economia
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
<b>Suva</b>	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> nella formazione professionale di base, il piano di formazione per Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 12 cvp. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 25 dell'ordinanza della SE-FRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP).

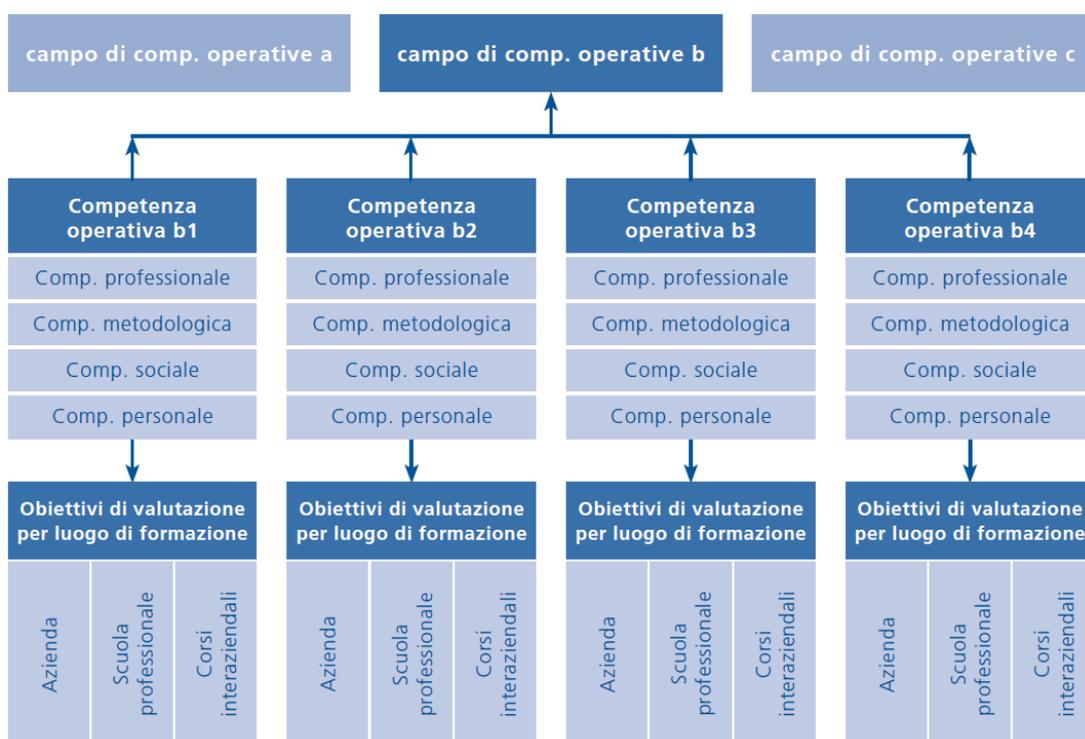
## 2. Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli assistenti del commercio al dettaglio. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

*Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:*



La professione di assistente del commercio al dettaglio comprende **quattro campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative a «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti» sono raggruppate quattro competenze operative. Esse corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

## 2.2. Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli assistenti del commercio al dettaglio riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni che compongono una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3. Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C1	Sapere	Gli assistenti del commercio al dettaglio ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Esempio: citano le basi giuridiche per contrassegnare prodotti, servizi e prezzi.</i>
C2	Comprendere	Gli assistenti del commercio al dettaglio spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: illustrano i processi di lavoro tipici di un'azienda.</i>
C3	Applicare	Gli assistenti del commercio al dettaglio applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: calcolano cambiamenti di prezzo.</i>
C4	Analizzare	Gli assistenti del commercio al dettaglio analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: analizzano i bisogni dei clienti tramite misure di comunicazione effettive e armonizzate con il rispettivo canale.</i>
C5	Sintetizzare	Gli assistenti del commercio al dettaglio combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>Esempio: presentano in modo convincente le offerte di prodotti e servizi adeguati ai bisogni dei clienti.</i>
C6	Valutare	Gli assistenti del commercio al dettaglio valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>Gli obiettivi di valutazione del livello C6 non figurano nel presente piano di formazione.</i>

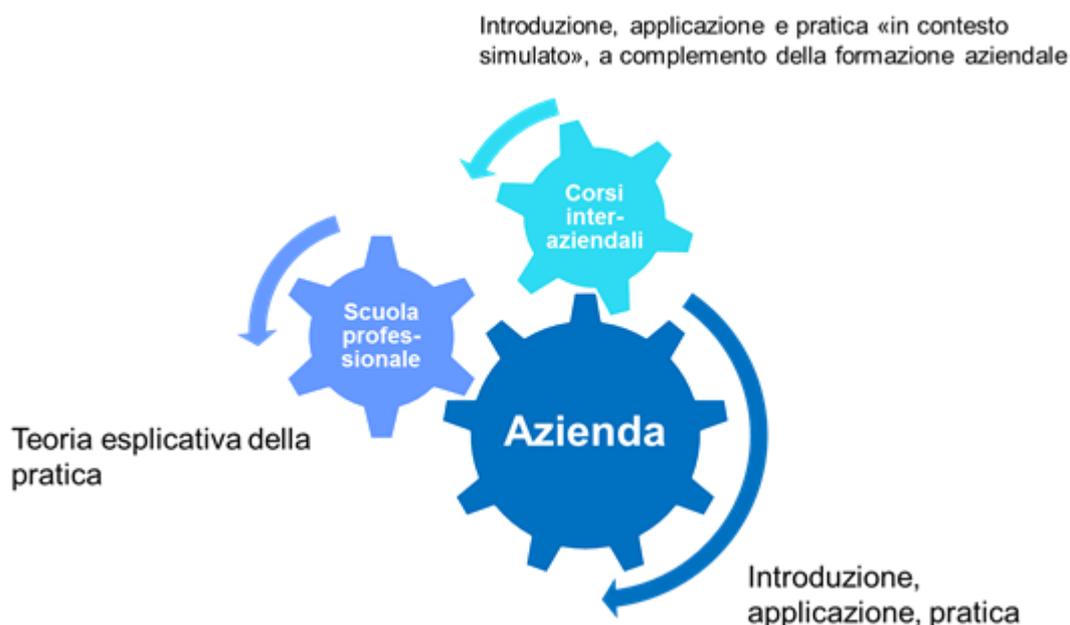
## 2.4. Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutate a mettere in relazione teoria e pratica. La collaborazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dell'educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della collaborazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegati).

### **3. Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un assistente del commercio al dettaglio deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente secondo il livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNF-formazione professionale) quando si elabora la spiegazione del certificato.

#### **3.1 Profilo professionale**

Gli assistenti del commercio al dettaglio con CFP consigliano, sostengono e servono i clienti attraverso diversi canali di comunicazione. Svolgono colloqui di consulenza e di vendita nella lingua nazionale locale e in una lingua straniera (livello A2 secondo il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue QCER). Inoltre, collaborano secondo istruzioni nei processi aziendali e di gestione della merce.

#### **Campo d'attività**

Gli assistenti del commercio al dettaglio lavorano in aziende dei più disparati rami e dimensioni. Il loro luogo d'impiego si alterna tra il punto vendita (stazionario / fisico) e i processi aziendali e di gestione della merce in ufficio o nel magazzino.

#### **Principali competenze operative**

Gli assistenti del commercio al dettaglio sono attivi nei seguenti campi operativi. Essi ...

- creano e organizzano contatti e relazioni con i clienti attraverso diversi canali aziendali,
- svolgono colloqui di vendita nella lingua nazionale locale e in una lingua straniera,
- analizzano i bisogni dei clienti e presentano soluzioni,
- lavorano secondo istruzioni nei processi di gestione della merce utilizzando le nuove tecnologie,
- riconoscono gli attuali sviluppi nel proprio e, secondo istruzioni, li integrano nell'attività quotidiana,
- interagiscono nell'azienda e nel ramo attraverso diversi canali,
- lavorano secondo istruzioni in diversi team sia nel punto vendita sia in ufficio o in magazzino.

Gli assistenti del commercio al dettaglio hanno un approccio attivo verso la propria clientela, ne analizzano i bisogni e instaurano relazioni con i clienti attraverso diversi canali aziendali in modo individuale e in funzione della soluzione. Concludono vendite con successo e gestiscono le richieste dei clienti.

Collaborano secondo istruzioni nel processo di gestione della merce utilizzando dati di clienti e informazioni operativamente rilevanti nonché le tecnologie impiegate dall'azienda. Secondo istruzioni presentano l'offerta con tutti i mezzi tecnologici a loro disposizione e organizzano i propri lavori.

Gli assistenti del commercio al dettaglio dispongono di ampie conoscenze di prodotti e servizi della loro azienda. Si informano regolarmente sugli sviluppi che si verificano nel ramo. Rispettano sempre i bisogni della clientela quando trattano prodotti e mettono a disposizione servizi.

Comunicano attraverso diversi canali con i gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda e lavorano in diversi team. Nel proprio campo coordinano, secondo istruzioni, i lavori operando nelle condizioni quadro aziendali. Riconoscono gli sviluppi aziendali e, secondo istruzioni, assumono volentieri nuovi compiti.

## **Esercizio della professione**

Gli assistenti del commercio al dettaglio lavorano in negozi specializzati, filiali, grandi magazzini oppure presso grandi distributori nelle aziende di servizi. Per poter eseguire i lavori richiesti, oltre alle conoscenze professionali di base sono necessari il piacere per i contatti umani, buone forme comportamentali e tanta flessibilità. Gli assistenti del commercio al dettaglio sono professionisti creativi, pronti ai cambiamenti, dispongono di conoscenze fondamentali dei prodotti e dei servizi offerti dalla loro azienda. Nell'attività quotidiana hanno necessitano inoltre di comprensione tecnica di base, interesse verso tendenze e sviluppi e idee creative per soddisfare i molteplici bisogni dei clienti. Collaborano in modo costruttivo nei team interdisciplinari e attuano con senso di responsabilità le direttive aziendali nonché quelle relative alla sicurezza sul lavoro, alla protezione della salute e all'igiene. Al termine della formazione professionale di base hanno la possibilità di assolvere una formazione professionale di base abbreviata come impiegata / impiegato del commercio al dettaglio AFC.

## **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Gli assistenti del commercio al dettaglio forniscono un importante contributo nell'odierna società dei consumi. Nell'era della digitalizzazione e del commercio online comunicano con i clienti sia nel negozio sia in rete. Si occupano individualmente delle richieste della clientela attraverso tutti i canali a disposizione e sono persone di riferimento per diverse richieste da parte dei clienti.

Grazie al loro lavoro contribuiscono alla crescita dei consumi e della produzione economica. Informano i clienti sugli aspetti dell'ecologia e della sostenibilità in relazione ai propri prodotti e servizi.

## **Cultura generale**

La cultura generale promuove la competenza nella prima lingua nazionale nonché le conoscenze fondamentali relative ad aspetti sociali, economici, giuridici, tecnologici ed ecologici. La cultura generale, combinata con le competenze professionali, fornisce una buona base per esercitare con successo la professione e svilupparsi ulteriormente nel mercato del lavoro.

### 3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →			
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1 Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	a2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	a3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio 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 del commercio al dettaglio 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 nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	d2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	d3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni	d4 Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni

### **3.3 Livello richiesto per la professione**

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base fatto salvo l'art. 8 capoversi 4 e 5 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base (RS 412.101.241).

## 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei rispettivi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla collaborazione fra i tre luoghi di formazione.

### Campo di competenze operative a: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

<b>Competenza operativa a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio</b>	
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio danno un cordiale benvenuto ai loro clienti nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello A2 QCER), ne accolgono in modo servizievole le richieste e provvedono a creare un'atmosfera di vendita positiva. Gli assistenti del commercio al dettaglio informano i propri clienti in caso di ritardi e altre situazioni particolari. Rispondono alle richieste dei clienti a loro completa soddisfazione. In caso di clienti insoddisfatti, gli assistenti del commercio al dettaglio reagiscono con calma e orientati al servizio.</p>	
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
<p>a1.az1 Salutano e accolgono i clienti in modo cordiale attraverso diversi canali di comunicazione (C3)</p>	<p>a1.sp1a Applicano i principali aspetti del primo contatto con il cliente. (C3)</p> <p>a1.sp1b Utilizzano in modo mirato la comunicazione non verbale. (C3)</p> <p>a1.sp1c Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali. (C3)</p>
<p>a1.az2 Accolgono in modo servizievole le richieste di clienti attraverso diversi canali di comunicazione. (C3)</p>	<p>a1.sp2a Applicano in funzione dei destinatari le forme e le tecniche di comunicazione più frequenti. (C3)</p> <p>a1.sp2b Utilizzano in funzione della situazione i consueti canali di comunicazione. (C3)</p>
<p>a1.az3 Informano in modo affidabile i clienti in caso di tempi d'attesa, servizi multipli e in situazioni particolari. (C3)</p>	---
<p>a1.az4 Riconoscono l'insoddisfazione o l'impazienza dei clienti e adottano misure appropriate. (C4)</p>	<p>a1.sp4a Reagiscono ai segnali della comunicazione verbale e non verbale di un interlocutore. (C4)</p>
<p>a1.az5 Nel primo contatto con il cliente comunicano oralmente o per iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C3)</p>	<p>a1.sp5a Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p>

	a1.sp5b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)
a1.az6 Se necessario, nel primo contatto con il cliente coinvolgono altri membri del team come sostegno. (C3)	---

**Competenza operativa a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni**

Gli assistenti del commercio al dettaglio analizzano i bisogni dei clienti nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello A2 QCER). In seguito presentano adeguate proposte di soluzione e argomentano a favore dei vantaggi e benefici per i clienti. Entusiasmano i clienti trasformando in storie le informazioni e impiegando tecnologie e mezzi di comunicazione. Gestiscono in modo aperto e rispettoso i reclami dei clienti. Durante l'intero contatto con i clienti creano una positiva esperienza di acquisto.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
a2.az1 Con la loro presenza aperta e cortese creano un'atmosfera di fiducia. (C3)	a2.sp1a Costruiscono un'atmosfera di fiducia nei confronti dei clienti. (C3)
a2.az2 Analizzano i bisogni dei clienti tramite appropriate misure di comunicazione. (C4)	a2.sp2a Nell'analisi dei bisogni utilizzano i termini professionali, le tecniche di porre le domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3)
a2.az3 Presentano in modo convincente offerte di prodotti e servizi adeguate ai bisogni dei clienti. (C5)	a2.sp3a Giustificano differenze e cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti. (C3)  a2.sp3b Applicano in funzione dei destinatari la metodologia dello storytelling. (C3)
a2.az4 Nella loro offerta coinvolgono gli aspetti ecologici e sostenibili. (C3)	---
a2.az5 Per i clienti creano una positiva esperienza di acquisto tramite percezioni sensoriali possibilmente diverse. (C3)	a2.sp5a Identificano i principali aspetti di una positiva esperienza di acquisto. (C3)
a2.az6 Presentano sul posto oppure tramite i canali di comunicazione proposte supplementari e complementari adatte ai prodotti / servizi. (C3)	---
a2.az7 Nell'analisi dei bisogni dei clienti e nella presentazione dell'offerta comunicano oralmente e per	a2.sp7a Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)

iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C3)	a2.sp7b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)
---	--

**Competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli**

Gli assistenti del commercio al dettaglio concludono il colloquio di vendita al momento giusto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello A2 QCER). Svolgono la procedura di pagamento, utilizzano sistemi di carte-clienti e programmi per fidelizzare la clientela secondo i desideri dei clienti. Con ulteriori servizi provvedono a creare una positiva esperienza di acquisto.

Ai fini di un ulteriore sviluppo gli assistenti del commercio al dettaglio analizzano i feedback dei clienti sulla consulenza ricevuta ed elaborano idee per migliorare i futuri colloqui di vendita.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
a3.az1 Concludono il colloquio di vendita al momento giusto e tenendo conto delle basi giuridiche. (C3)	a3.sp1a Riconoscono il momento giusto per concludere un colloquio di vendita. (C3)  a3.sp1b Verificano la presenza dei principali elementi contrattuali. (C3)  a3.sp1c Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita. (C3)
a3.az2 Per i pagamenti applicano i metodi impiegati nell'azienda, utilizzano sistemi di carte-clienti e programmi di fidelizzazione della clientela in modo orientato al cliente. (C3)	a3.sp2a Illustrano i metodi di pagamento di uso corrente. (C2)  a3.sp2b Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di fidelizzazione della clientela di uso corrente. (C3)
a3.az3 Calcolano i cambiamenti di prezzo. (C3)	a3.sp3a Eseguono le operazioni di calcolo fondamentali. (C3)  a3.sp3b Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi. (C2)  a3.sp3c Calcolano i cambiamenti di prezzo. (C3)
a3.az4 Risolvono semplici inconvenienti tecnici. (C3)  a3.az5 Se necessario, in caso di inconvenienti tecnici coinvolgono un supporto esterno. (C3)	---

<p>a3.az6 Al momento del commiato creano un'esperienza positiva finale per il cliente. (C3)</p>	<p>a3.sp6a Identificano i principali elementi di un'esperienza positiva finale per il cliente. (C3)</p>
<p>a3.az7 Analizzano i propri colloqui di vendita e consulenza coinvolgendo i feedback dei clienti e del loro superiore responsabile e ricavano misure di miglioramento. (C4)</p>	<p>a3.sp7a Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi. (C4)</p>
<p>a3.az8 Durante la conclusione del colloquio di vendita con il cliente comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C3)</p>	<p>a3.sp8a Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p> <p>a3.sp8b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3).</p>
<p>a3.az9 Attuano misure preventive contro i furti. (C3)</p> <p>a3.az10 Gestiscono con sicurezza i furti coinvolgendo il loro superiore responsabile. (C3)</p>	<p>a3.sp9a Illustrano le abituali misure preventive contro i furti. (C2)</p> <p>a3.sp10a In un caso sospetto reagiscono e comunicano con sicurezza. (C3)</p>

**Competenza operativa a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali**

Gli assistenti del commercio al dettaglio gestiscono le richieste dei clienti nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello A2 QCER). Si presentano in ogni momento come ambasciatori della propria azienda attraverso tutti i canali di comunicazione.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
<p>a4.az1 Evadono prontamente le richieste dei clienti riguardanti prodotti e forniture nonché le richieste di natura tecnica. (C3)</p>	<p>a4.sp1a Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3)</p>
<p>a4.az2 Utilizzano tutte le forme e i canali di comunicazione disponibili (shop-management-system compreso) tenendo in considerazione le basi giuridiche. (C3)</p>	<p>a4.sp2a Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile. (C3)</p> <p>a4.sp2b Nell'utilizzo degli abituali canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)</p>
<p>a4.az3 Come ambasciatori della loro azienda comunicano positivamente riguardo all'azienda attraverso tutti i canali di comunicazione. (C 3)</p>	<p>---</p>

<p>a4.az4                  Analizzano consapevolmente la propria presenza personale sui social media come un professionista nell'azienda. (C4)</p>	<p>a4.sp4a                  Utilizzano i social media. (C3)</p> <p>a4.sp4b                  Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)</p>
<p>a4.az5                  Gestiscono oralmente e per iscritto le richieste dei clienti nella prima lingua nazionale regionale o in un a lingua straniera. (C3)</p>	<p>a4.sp5a                  Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella prima lingua nazionale regionale. (C3)</p> <p>a4.sp5b                  Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)</p>

## Campo di competenze operative b: Gestione e presentazione di prodotti e servizi

<b>Competenza operativa b1: Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce</b>	
<p>Nel processo di gestione della merce gli assistenti del commercio al dettaglio agiscono consapevoli dei costi e delle risorse. Verificano la merce fornita e reagiscono in caso di merce difettosa o sbagliata. In seguito classificano e contrassegnano la merce. Gli assistenti del commercio al dettaglio svolgono compiti di gestione del magazzino ed eseguono le uscite di merce. Compiono il proprio lavoro nell'ambito dei processi di lavoro aziendali e in parte secondo istruzioni del loro superiore responsabile.</p>	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
<p>b1.az1 Accettano la merce consegnata e, nel caso di merce difettosa o sbagliata, applicano la procedura aziendale d'intesa con il loro superiore responsabile. (C3)</p>	<p>b1.sp1a Illustrano le fasi di lavoro relative all'accettazione della merce. (C2)</p>
<p>b1.az2 Classificano la nuova merce e la contrassegnano per la destinazione come per esempio magazzino, scaffale di refrigerazione o area di vendita. (C3)</p>	<p>b1.sp2a Spiegano le fasi di lavoro relative alla contrassegnazione della merce. (C2)</p>
<p>b1.az3 Smaltiscono i rifiuti generati e i prodotti riciclabili. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.az4 D'intesa con il superiore responsabile adottano misure volte a ottenere una scorta ottimale di merce in magazzino. (C3)</p>	<p>b1.sp4a Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2)</p>
<p>b1.az5 Svolgono compiti di rilevamento dell'inventario. (C3)</p>	<p>b1.sp5a Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)</p>
<p>b1.az6 Secondo istruzioni del loro superiore responsabile gestiscono le uscite di merce dall'ordinazione fino alla spedizione passando dal commissionamento. (C3)</p>	<p>b1.sp6a Spiegano le fasi di lavoro relative alle uscite di merce. (C2)</p>
<p>b1.az7 Nell'intero processo di gestione della merce impiegano i sistemi e gli strumenti aziendali. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.az8 Eseguono i processi di lavoro aziendali consapevoli dei costi e delle risorse. (C3)</p>	<p>b1.bs8a Illustrano i processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)</p>

<p>b1.az9 Collaborano rispettosamente con tutte le persone coinvolte nell'ambito dei processi di lavoro aziendali. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.az10 Nell'ambito dei processi di lavoro aziendali attuano coerentemente le direttive giuridiche e aziendali, in particolare quelle relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute. (C3)</p>	<p>b1.sp10a Applicano le misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute che si devono rispettare nei processi di lavoro. (C3)</p>
<p>b1.az11 Nell'ambito dei processi di lavoro aziendali attuano gli aspetti di uno sviluppo sostenibile. (C3)</p>	<p>b1.sp11a Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)</p> <p>b1.sp11b Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurre i consumi. (C2)</p>

**Competenza operativa b2: Secondo istruzioni, presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti**

Gli assistenti del commercio al dettaglio presentano i propri prodotti, servizi, azioni e promozioni in modo da raggiungere i clienti dal punto di vista ottico. Tramite i media e le tecnologie gli assistenti del commercio al dettaglio creano un'esperienza emozionale per i clienti. Adempiono ai propri compiti d'intesa con il loro superiore responsabile.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
<p>b2.az1 Nel point of sale (punto vendita) posizionano prodotti, servizi, azioni e promozioni. (C3)</p> <p>b2.az2 D'intesa con il loro superiore responsabile, impiegano sia misure di promozione delle vendite sia mezzi ausiliari dell'azienda. (C3)</p>	<p>b2.sp1a Spiegano le principali basi del posizionamento di prodotti e servizi. (C2)</p> <p>b2.sp2a Applicano misure di promozione delle vendite (C3)</p>
<p>b2.az3 Attuano secondo direttive del loro superiore responsabile i contrassegni di prodotti, servizi e prezzi. (C3)</p>	<p>b2.sp3a Citano le basi giuridiche per contrassegnare prodotti, servizi e prezzi. (C1)</p>
<p>b2.az4 D'intesa con il loro superiore responsabile, tramite i media per la promozione delle vendite e i mezzi ausiliari tecnici forniscono un contributo per creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C3)</p>	<p>b2.sp4a Illustrano con quali media e quali mezzi ausiliari tecnici è possibile creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C2)</p>

**Competenza operativa b3: Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti**

Gli assistenti del commercio al dettaglio, secondo istruzioni del loro superiore responsabile, si procurano, rilevano e interpretano indici aziendali operativamente rilevanti, dati di clienti e informazioni. Rispettano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e altre direttive relative alla gestione confidenziale di dati sensibili.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
<p>b3.az1 Secondo istruzioni del loro superiore responsabile, utilizzano diverse fonti d'informazione. (C3)</p>	<p>b3.sp1a Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente. (C3)</p>
<p>b3.az2 Nella gestione di dati, dati dei clienti e informazioni operativamente rilevanti rispettano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C3)</p> <p>b3.az3 Utilizzano le tecnologie impiegate nel processo di lavoro e i social media conformemente alle direttive sulla sicurezza e sulla protezione dei dati. (C3)</p>	<p>b3.sp2a Illustrano le direttive sulla protezione dei dati e l'obbligo di discrezione. (C2)</p> <p>b3.sp3a Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere dati dei clienti. (C3)</p>

## Campo di competenze operative c: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

<b>Competenza operativa c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo</b>		
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Grazie alle informazioni argomentano in modo convincente nei colloqui di vendita.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p>c1.az1 Fanno ricerche di informazioni su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. (C3)</p>	<p>c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti usuali svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)</p>	<p>c1.ci1a Cercano informazioni online e offline su prodotti, marche e fabbricanti operativamente rilevanti nonché su altri temi attuali del ramo. (C3)</p> <p>c1.ci1b Rappresentano graficamente l'assortimento di prodotti, le rispettive categorie e caratteristiche. (C3)</p> <p>c1.ci1c Descrivono i principali attori del ramo. (C2)</p>
<p>c1.az2 Partendo dai risultati scelgono le informazioni che risultano efficaci per la vendita. (C4)</p>	<p>c1.sp2a Valutano la qualità dei risultati delle loro ricerche. (C4)</p>	<p>c1.ci2a Valutano criticamente la qualità delle informazioni online specifiche del ramo. (C4)</p> <p>c1.ci2b Confrontano le misure di promozione delle vendite della loro azienda con quelle dei concorrenti del ramo e ricavano misure supplementari di promozione delle vendite nella propria azienda. (C4)</p>
<p>c1.az3 Ai clienti espongono gli argomenti di vendita in modo completo. (C3)</p>	<p>c1.sp3a Sulla base dei risultati della loro ricerca argomentano in modo convincente. (C3)</p>	<p>c1.ci3a Per prodotti selezionati collegano le caratteristiche del prodotto con i desideri dei clienti. (C3)</p> <p>c1.ci3b Sviluppano storie concernenti marche e prodotti selezionati. (C3)</p>

<p>c1.az4 Consigliano i clienti su prodotti e servizi delle marche importanti in relazione a cura, immagazzinamento, conseguenze per la salute e aspetti della sostenibilità. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c1.ci4a Illustrano i prodotti e i servizi delle marche importanti, la cura, l'immagazzinamento, le conseguenze per la salute, gli aspetti ecologici nonché le disposizioni legali per l'utilizzo del prodotto. (C2)</p> <p>c1.ci4b Valutano i prodotti e i servizi delle marche importanti confrontandoli con quelli dei concorrenti coinvolgendo la lavorazione del prodotto, la sua cura, l'immagazzinamento, le conseguenze sulla salute, gli aspetti ecologici e della sostenibilità nonché altri criteri predefiniti. (C3)</p>
<p>c1.az5 Informano i clienti sulla compatibilità ecologica dei loro prodotti durante la produzione, l'esercizio, il trasporto e lo smaltimento. (C3)</p>	<p>c1.sp5a Descrivono le conseguenze ecologiche come per esempio il consumo energetico, l'inquinamento delle risorse, dell'ambiente e del clima provocate dalla produzione, dall'immagazzinamento e dal trasporto dei loro prodotti. (C2)</p> <p>c1.sp5b Spiegano in che modo le categorie di diversi prodotti devono essere smaltite o riciclate. (C2)</p>	<p>---</p>

**Competenza operativa c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti**

Gli assistenti del commercio al dettaglio organizzano i loro prodotti e servizi in funzione dei bisogni dei clienti. Lavorano e affinano prodotti oppure combinano pacchetti di servizi adatti al bisogno individuale del cliente.

<p><b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b></p>	<p><b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b></p>	<p><b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b></p>
<p>c2.az1 Lavorano e affinano prodotti secondo le direttive del processo di fabbricazione, della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c2.ci1a Descrivono le direttive del processo di fabbricazione, della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute. (C2)</p> <p>c2.ci1b Lavorano e affinano prodotti. (C3)</p>

c2.az2 Con i clienti scelgono adattamenti individuali specifici di prodotti e servizi. (C3)	---	c2.ci2a Per prodotti e servizi selezionati propongono adattamenti individuali in funzione dei bisogni. (C3)
c2.az3 Attuano adattamenti individuali di prodotti e servizi conformemente ai bisogni dei clienti. (C3)	---	c2.ci3a Preparano soluzioni per prodotti e servizi in base ai bisogni dei clienti. (C3)

**Competenza operativa c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana**

Gli assistenti del commercio al dettaglio si tengono informati sugli attuali sviluppi nel commercio al dettaglio. Acquisiscono informazioni tramite diversi canali e osservano l'interazione degli attori sul mercato. Discutono le loro conoscenze con il loro superiore responsabile e le applicano nei colloqui di vendita.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c3.az1 Si informano su sviluppi attuali, tendenze e novità nel ramo. (C3)	c3.sp1a Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2)  c3.sp1b Presentano il cambiamento strutturale in atto nel commercio al dettaglio. (C2)  c3.sp1c Illustrano l'importanza e il principio delle certificazioni nel commercio al dettaglio. (C2)  c3.sp1d Svolgono ricerche in funzione degli obiettivi a proposito degli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio. (C3)	c3.ci1a Si informano sugli sviluppi economici nel ramo. (C3)  c3.ci1b Illustrano gli attuali sviluppi di prodotti, servizi, tendenze in Svizzera e all'estero nonché di altri aspetti molto influenti nel ramo. (C2)  c3.ci1c Spiegano gli sviluppi e le conseguenze nel campo dell'ecologia e della sostenibilità nonché i principali marchi (label) nel loro ramo. (C2)
c3.az2 D'intesa con il loro superiore responsabile integrano nei colloqui di vendita le proprie conoscenze sulle tendenze. (C3)	---	c3.ci2a Nei colloqui di consulenza impiegano le informazioni acquisite da tendenze e sviluppi. (C3)

## Campo di competenze operative d: Interazione nell'azienda e nel ramo

### Competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

All'interno dell'azienda gli assistenti del commercio al dettaglio comunicano nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello A2 QCER) con diversi gruppi d'interesse con apprezzamento e in modo appropriato al gruppo target attraverso tutti i canali di comunicazione. Nei casi d'emergenza agiscono con sicurezza.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d1.az1 Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello A2 QCER) con tutti i gruppi d'interesse interni in modo appropriato al gruppo target attraverso tutti i canali di comunicazione. (C3). (C3)	d1.sp1a Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al gruppo target attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)  d1.sp1b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER) con i gruppi d'interesse interni attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)
d1.az2 Nelle situazioni d'emergenza agiscono con sicurezza. (C3)	d1.sp2a Per le più frequenti situazioni d'emergenza attuano le misure predefinite. (C3)

### Competenza operativa d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Gli assistenti del commercio al dettaglio collaborano in modo rispettoso con i colleghi del team e si adattano alle mutate strutture del team. Nelle situazioni difficili comunicano in modo da allentare la tensione e attuano soluzioni con le persone coinvolte. Accettano le critiche e ne ricavano misure di miglioramento.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d2.az1 Collaborano rispettosamente con tutti i colleghi. (C3)  d2.az2 Rispettano le scadenze e gli accordi conclusi con i propri colleghi. (C3)	d2.sp1a Con l'aiuto di organigrammi illustrano le funzioni / i posti di lavoro importanti per la loro attività. (C2)  d2.sp2a Impiegano gli strumenti informatici di uso corrente per la collaborazione digitale. (C3)
d2.az3 Comunicano in modo appropriato oralmente e per iscritto con i propri colleghi nella lingua nazionale regionale oppure in una lingua straniera. (C3)	d2.sp3a Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)
d2.az4 Gestiscono in modo aperto i cambiamenti strutturali del team. (C3)	d2.sp4a Portano con profitto le proprie competenze nei diversi team. (C3)

d2.az5 Comunicano in modo distensivo nei team impegnativi e difficili. (C3)	d2.sp5a Nelle diverse situazioni frenetiche applicano tecniche di comunicazione distensive come per esempio ascolto attivo, autorivelazione oppure cambio di prospettiva. (C3)
d2.az6 Nei team impegnativi cercano in comune soluzioni sostenibili per tutti i partecipanti e per l'azienda. (C3)	---
d2.az7 Accolgono in modo costruttivo i feedback dei loro colleghi ricavando miglioramenti per la collaborazione. (C4)	d2.sp7a Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)

**Competenza operativa d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni**

Gli assistenti del commercio al dettaglio gestiscono in modo costruttivo e aperto i cambiamenti aziendali e, in caso di incertezze, si rivolgono al superiore responsabile e collaborano nell'attuazione dei cambiamenti. Inoltre gli assistenti del commercio al dettaglio continuano a sviluppare le proprie competenze e i propri punti forti unitamente al loro superiore responsabile.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
d3.az1 Gestiscono in modo aperto e costruttivo le situazioni di cambiamento. (C3)	d3.sp1a Illustrano i comportamenti abituali adottati per gestire i cambiamenti in un'azienda. (C2)
d3.az2 In caso di insicurezze si rivolgono al proprio superiore responsabile. (C3)	
d3.az3 Attuano nuove misure aziendali, compiti, procedure e istruzioni di lavoro. (C3)	---
d3.bt4 Sviluppano le loro competenze e i loro punti forti in base al feedback del superiore responsabile e discutono con lui le proprie prospettive professionali. (C3)	d3.sp4a Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze professionali. (C3)  d3.sp4b Secondo istruzioni, formulano obiettivi realistici e fasi appropriate per il loro sviluppo professionale. (C3)  d3.sp4c Utilizzano diverse tecniche di apprendimento per la loro formazione e formazione continua. (C3)

<b>Competenza operativa d4: Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni</b>	
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio pianificano i propri compiti e le scadenze e fissano priorità. Verificano regolarmente la gestione del loro tempo. In caso di eccessiva sollecitazione delle proprie risorse cercano soluzioni con il loro superiore responsabile.</p>	
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
<p>d4.az1 Con l'aiuto di mezzi ausiliari pianificano i compiti aziendali, le scadenze e le risorse. (C3)</p> <p>d4.az2 Fissano priorità pertinenti per il disbrigo dei loro compiti. (C3)</p>	<p>d4.sp1a Pianificano scadenze.(C3)</p> <p>d4.sp2a Fissano priorità per i compiti da svolgere. (C3)</p>
<p>d4.az3 Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)</p>	<p>d4.sp3a Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)</p>
<p>d4.az4 Riconoscono i sintomi personali dello stress psichico e fisico e, in collaborazione con il superiore responsabile, ricavano misure per migliorare la propria situazione professionale. (C3)</p>	<p>d4.sp4a Illustrano i sintomi fisici e psichici dell'affaticamento / dell'eccessiva sollecitazione nonché delle rispettive conseguenze. (C2)</p> <p>d4.sp4b Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)</p>

## **Elaborazione**

Il piano di formazione è stato elaborato dell'organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento

all'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Berna, 30 marzo 2021

Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS)

Il presidente

Il direttore

René Graf

Sven Sievi

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 18 maggio 2021

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi

Vice direttore, Capodivisione Formazione professionale e continua

## Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP)	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione ( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Professioni A-Z) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP)	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Documentazione dell'apprendimento (inclusi gli esercizi di pratica professionale)	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Rapporto di formazione	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Piano di attuazione nazionale del piano di formazione nelle scuole professionali, compreso il curriculum linguistico per le lingue straniere	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale per assistenti del commercio al dettaglio CFP del 19 febbraio 2021	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Dotazione minima / assortimento minimo dell'azienda di tirocinio	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Raccomandazioni esecutive all'attenzione dei Cantoni	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Blended learning nel commercio al dettaglio nel quadro dei CI	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Collaborazione fra i luoghi di formazione – svolgimento temporale della formazione in azienda e nella scuola professionale	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Regolamento organizzativo della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Finestre temporali per i corsi interaziendali	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Catalogo degli obiettivi di apprendimento dei rami di formazione e d'esame	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>

## Allegato 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani come pure il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5, le persone in formazione per la professione di Assistente del commercio al dettaglio con certificato di formazione pratica (CFP) possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi elencati qui di seguito conformemente al loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento in materia di prevenzione.

<b>Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi</b> (documento di riferimento: lista di controllo SECO)	
<b>Cifra</b>	<b>Lavoro pericoloso</b> (definizione secondo la lista di controllo SECO)
<b>Tutti i rami di formazione e d'esame</b>	
3a	Lavori che superano la capacità fisica dei giovani Lo spostamento manuale di pesi superiori a <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 kg per giovani ragazzi fino a 16 anni,</li> <li>• 19 kg per giovani ragazzi di 16 – 18 anni,</li> <li>• 11 kg per giovani ragazze fino a 16 anni,</li> <li>• 12 kg per giovani ragazze di 16 – 18 anni.</li> </ul>
3c	Lavori che superano la capacità fisica dei giovani Lavori che vengono eseguiti regolarmente per più di 2 ore al giorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• in posizione piegata, inclinata o ruotata,</li> <li>• all'altezza della spalla o al di sopra,</li> <li>• in parte in ginocchio, da seduti o sdraiati.</li> </ul>
6a	Lavori con prodotti chimici pericolosi per la salute Lavori con sostanze o preparati pericolosi per la salute contrassegnati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo: 2. corrosività cutanea (H314 - finora R34, R35)
10a	Lavori in un ambiente non sicuro Lavori che comportano il rischio di crolli, in particolare su postazioni di lavoro rialzate.
<b>Ramo di formazione e d'esame "Panetteria-confetteria"</b>	
4a	Lavori con effetti fisici pericolosi per la salute Lavori permanenti o ripetuti in ambienti che, per ragioni tecniche, hanno temperature superiori a 30° C o inferiori a 0° C.
6a	Lavori con prodotti chimici pericolosi per la salute Lavori con sostanze o preparati pericolosi per la salute contrassegnati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo: 2. Corrosività cutanea (H314 – finora R34, R35) 5. Sensibilizzazione delle vie respiratorie (H334 – finora R42)
6b	Lavori che comportano un notevole pericolo di malattia o d'intossicazione: 1. Materiali, sostanze e preparati (in particolare gas, vapori, fumi, polveri) che presentano una delle caratteristiche di cui alla lettera a, come ad es. gas derivanti da processi di fermentazione, vapori di catrame, fumi di saldatura, polvere di amianto e polvere di quarzo, polvere di farina e polvere di legno (faggio e quercia)
7a	Lavori con agenti biologici pericolosi per la salute Lavori con oggetti che possono essere contaminati da microrganismi patogeni (virus, batteri, funghi o parassiti), in particolare sangue, rifiuti organici, materiale vecchio

	e di riciclaggio, biancheria sporca, capelli, setole o pelli.
	<b>Ramo di formazione e d'esame "Alimenti / derrate alimentari"</b>
4a	Lavori con effetti fisici pericolosi per la salute Lavori permanenti o ripetuti in ambienti che, per ragioni tecniche, hanno temperature superiori a 30° C o inferiori a 0° C.
6a	Lavori con prodotti chimici pericolosi per la salute Lavori con sostanze o preparati pericolosi per la salute contrassegnati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo:
6b	2. Corrosività cutanea (H314 - finora R34, R35; Lavori con acidi e liscive) 6. Sensibilizzazione cutanea (H317 - finora R43; Lavori con prodotti di pulizia e disinfettanti) Lavori che comportano un notevole pericolo di malattia o d'intossicazione: 1. Materiali, sostanze e preparati (in particolare gas, vapori, fumi, polveri) che presentano una delle caratteristiche di cui alla lettera a, come ad es. gas derivanti da processi di fermentazione, vapori di catrame, fumi di saldatura, polvere di amianto e polvere di quarzo, polvere di farina e polvere di legno (faggio e quercia).
	<b>Ramo di formazione e d'esame "Trasporti pubblici"</b>
2a	Lavori che sollecitano eccessivamente i giovani dal punto di vista psichico: Lavori che superano la capacità psichica dei giovani 1) a livello cognitivo: stress (lavoro a cottimo, lavoro costantemente sotto pressione, attenzione continua, responsabilità eccessive)
4b	Lavori con conseguenze fisiche che pregiudicano la salute:
4e	Lavori con elementi caldi e freddi che comportano un elevato rischio di infortuni o malattie professionali Lavori con pericolo di elettrocuzione come lavori a impianti di corrente forte sotto tensione
8a	Lavori con attrezzi / strumenti pericolosi
8b	Lavori con strumenti di lavoro o mezzi di trasporto mobili: sistemi combinati di trasporto, piattaforma di sollevamento (mobilift) Lavori con strumenti di lavoro che presentano elementi mobili, le cui parti pericolose non sono protette o sono protette solo da dispositivi di protezione regolabili, in particolare punti di trascinamento, cesoiamento, taglio, puntura, schiacciamento e urto.
10d	Lavori in un ambiente non sicuro Lavori in cui il personale è esposto al rischio di aggressione o violenza
12a	Lavori con elevato rischio di infortunio professionale dovuto alla mancata percezione di segnali Lavori su binari con traffico ferroviario Lavori in un settore con traffico di manovra

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Cifre <sup>3</sup>	Temi di prevenzione per la formazione / i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti <sup>2</sup> in azienda						
				Formazione / corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
Tutti i rami di formazione e d'esame				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP			Costante	Frequente
Spostamento manuale di carichi / lavori in posizione curva, in posizione inclinata, sopra l'altezza delle spalle, parzialmente in posizione inginocchiata, per esempio quando - si accoglie la merce consegnata (b1.az1) - si smista la merce (b1.az2) - si gestiscono le uscite di merce (b1.az6) - si piazzano i prodotti al punto vendita (b2.az1)	Eccessiva sollecitazione del corpo	3a 3c	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollevare e portare correttamente</li> <li>• Utilizzare mezzi ausiliari</li> <li>• Cambiare regolarmente attività</li> </ul> <p>Opuscolo CFSL 6236.i «L'infortunio non è mai casuale!» sicurezza e protezione della salute nel commercio al dettaglio» <a href="https://www.suva.ch/it-ch/prevenzione/temi-sostanziali/sovraccarico-biomeccanico?lang=it-CH#uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-material-filter=materialGroup:all">https://www.suva.ch/it-ch/prevenzione/temi-sostanziali/sovraccarico-biomeccanico?lang=it-CH#uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-material-filter=materialGroup:all</a> Opuscolo CFSL 6245.i «Trasporto manuale di carichi» Scheda informativa Suva 44018.i «Solleva correttamente, porta correttamente!» Suva «Afferrare i carichi in modo intelligente: presentazioni PPT con informazioni da scaricare»</p>	1° AT	1° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° AT
Utilizzo di prodotti di pulizia e disinfettanti	Corrosività cutanea	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazioni per utilizzo e sicurezza contenute nella rispettiva scheda di sicurezza</li> <li>• Utilizzo corretto del corrispondente dispositivo di protezione individuale DPI</li> </ul> <p>Scheda informativa Suva 44074.i «Protezione della pelle durante il lavoro» Scheda informativa Suva 11030.i «Sostanze pericolose: che cosa è necessario sapere»</p>	1°/2° AT	1°/2° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° AT
Lavori su ausili per alzarsi (predellini, sgabelli), scale per esempio quando - si piazzano prodotti al punto vendita (b2.az1)	Caduta	10a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipolazione corretta delle scale</li> </ul> <p>Opuscolo CFSL 6236.i «L'infortunio non è mai casuale!» sicurezza e protezione della salute nel commercio al dettaglio» Suva FP 84070.i «Sicurezza sulle scale portatili e scale doppie»</p>	1° AT	1° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° AT

<sup>2</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione (ordinanza in materia di formazione).

<sup>3</sup> Cifre secondo la lista di controllo SECO «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base».

<b>Panetteria-confetteria</b>										
<p>Lavori di pulizia con detersivi chimici, pulizia di forni da negozio (vapori) (c2.az1)</p> <p>Utilizzo di prodotti disinfettanti a base di alcool (c2.az1)</p>	<p>Corrosività cutanea (acidi e liscive)</p> <p>Ustioni delle vie respiratorie, ferite agli occhi, irritazioni cutanee</p> <p>Utilizzo / dosaggio sbagliato (confusione / scambio)</p> <p>Prodotti chimici corrosivi e infiammabili</p> <p>Allergie</p> <p>Scivolate, cadute su superfici piane (pavimenti bagnati)</p>	6a	<p>Direttive per una buona prassi procedurale nel ramo Panetteria-confetteria, capitolo 6 Sostanze pericolose 6.1.3 Manipolazione sicura di sostanze pericolose Opuscolo CFSL «L'infortunio non è mai casuale!» nel ramo Panetteria-confetteria, pagina 75</p> <p>Scheda informativa Suva 11030.i «Sostanze pericolose: che cosa si deve sapere»</p> <p>Istruzione relativa alle schede di sicurezza</p> <p>Istruzione dei collaboratori relativa alla gestione corretta / all'immagazzinamento corretto di sostanze pericolose</p> <p>Indossare DPI (occhiali di protezione, guanti, maschera protettiva in caso di pericolo dovuto a vapori, classe di filtro FFP2)</p> <p>Altre indicazioni specifiche dei prodotti si possono ottenere consultando le schede di sicurezza e le etichette</p> <p>Cura delle pelle nel ramo alimentare. Direttive per una buona prassi procedurale nel ramo Panetteria-confetteria, capitolo 6.4 Importanza, in particolare durante la stagione fredda e secca</p>	1° AT	1° AT		<p>Istruzione relativa ai simboli di pericolo</p> <p>Avvertenze di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dosaggio</li> <li>- Pronto soccorso</li> <li>- Istruzione / doccia oculare</li> </ul> <p>Dimostrazione sul corretto utilizzo (DPI)</p> <p>Perché è importante idratare la pelle? Esempio: applicare un po' di crema protettiva della pelle su una zolletta di zucchero, mentre su un'altra non applicare nulla. Mettere entrambe le zollette in un bicchiere con acqua fredda. Descrivere quello che accade! Spiegare l'efficacia della protezione della pelle!</p>	1° AT		2° AT
<p>Contatto con persone affette da malattie trasmissibili.</p>	<p>Lavori a stretto contatto con clienti affetti da possibili malattie virali (COVID-19)</p>	7a	<p>PCS-MSSL- BL Capitolo 6 Assistenza sanitaria capitolo 6.8. Pandemia / 6.8.10 Piano di protezione contro la pandemia</p>	1° AT	1° AT		<p>Istruzione su regole d'igiene, comportamento e misure di protezione nella pratica professionale</p>	1° AT		2° AT

Pulizia con esposizione a polvere di farina, lavori con sostanze sensibilizzanti (farine di cereali) (c2.az1)	Sensibilizzazione per inalazione di polveri di farina da forno e farina di cereali (asma / malattia professionale)	6b	<p>Opuscolo CFSL «L'infortunio non è mai casuale!» nelle panetterie e confetterie, pagine 24, 56, 69 e 75</p> <p>Indossare DPI (occhiali di protezione, guanti, maschera protettiva respiratoria in caso di pericolo dovuto a vapori, classe di filtro). Prima dell'uso, controllare se la mascherina protettiva respiratoria soddisfa i requisiti richiesti (tipo, classe di filtro, tipo di filtro).</p> <p><i>Osservazione</i> In caso di una «pandemia di influenza» si devono indossare gli stessi DPI, classe di filtro FFP2, informazioni più dettagliate nel capitolo 6.8 delle Direttive per una buona prassi procedurale nel ramo Panetteria-confetteria</p>	1° AT	1° AT	<p>Istruzione relativa alla corretta pulizia degli scaffali del pane. «Sollevare e diffondere la polvere di farina, no grazie!»</p> <p>Aspirare invece di lavare! DPI (maschera protettiva contro le polveri fini) spiegare la classe di filtro FFP2.</p>	1° AT		2° AT
Lavori in zone esposte a corrente d'aria, stagioni fredde, bancarella del mercato. (campo di competenze operative a)	Raffreddamento dovuto a lavori in ambiente freddo o caldo, impianti di climatizzazione (elevate differenze di temperatura (sudorazione / freddo))	4a	<p>Opuscolo CFSL «L'infortunio non è mai casuale!» nelle panetterie e confetterie, pagina 51</p> <p>Indossare capi d'abbigliamento appropriati / DPI (abiti che proteggono dal freddo, guanti, calzature con appoggio sicuro, ciò vale per tutti i settori del commercio al dettaglio.</p> <p>Spesso nelle aziende di una certa dimensione l'utilizzo delle calzature da lavoro è disciplinato contrattualmente, in altre parole si tratta di prescrizioni!</p>	1° AT	1° AT	<p>Utilizzo pratico del DPI. Spiegare le proprietà di buone e sicure calzature di lavoro.</p> <p>Procurarsi diversi modelli di calzature e presentarli.</p>	1° AT		2° AT
Lavori in locali refrigerati, climatizzati (competenze operative b1, b2)	Attività con esposizione a corrente d'aria, locali climatizzati.								
<b>Alimenti / derrate alimentari</b>									
Lavori in locali freddi (refrigerati) per esempio quando	Temperatura ambientale fredda	4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indossare capi d'abbigliamento adatti alla temperatura</li> <li>Ridurre la permanenza in ambiente freddo</li> </ul> <p>Opuscolo CFSL 6236.i «L'infortunio non è mai casuale!» sicurezza e protezione della salute nel commercio al dettaglio»</p> <p>Opuscolo SECO 710.226.i «Lavorare in condizioni fredde»</p>	1° / 2° AT	1° / 2° AT	<p>Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio</p>		1° AT	2° AT
- si piazzano prodotti al punto vendita (b2.az1)									
- si controllano prodotti in magazzino (b1.az5)									
- si svolgono lavori di inventario (b1.az7)									
Utilizzo di prodotti di pulizia e disinfettanti (c2.az1, CI 2.14.2)	Effetto corrosivo sulla pelle Sensibilizzazione cutanea	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicazioni su applicazione e sicurezza nella relativa scheda di sicurezza e sull'etichetta</li> <li>Utilizzo corretto dei rispettivi DPI</li> </ul> <p>Scheda informativa Suva 44074.i «Protezione della pelle durante il lavoro»</p> <p>Scheda informativa Suva 11030.i «Sostanze pericolose: che cosa si deve sapere»</p>	1° / 2° AT	1° / 2° AT	<p>Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio</p>		1° AT	2° AT

Manipolazione di polvere (polvere di cereali, polvere di farina), lavori con sostanze sensibilizzanti (farine di cereali) (c2.az1, CI 2.14.5)	Rischio di contrarre malattie in presenza di polvere di farina Sensibilizzazione cutanea	6b	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzo corretto dei rispettivi DPI</li> </ul> Scheda informativa Suva 2702 «Asma del panettiere» Scheda informativa Suva 44074.i «Protezione della pelle durante il lavoro»	1° / 2° AT	1° / 2° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° AT
<b>Trasporti pubblici</b> *) Solamente in caso di impiego prevalente nell'accompagnamento di clienti sul treno										
Assicurare l'assistenza ai clienti durante un evento oppure in caso di deviazioni di funzionamento, evacuare il veicolo (d1.az3)	Formazione di punti di strozzatura nel trasporto dopo un grande evento Situazione di stress e logorio psichico	2a	Riconoscere potenziali situazioni pericolose e comportarsi in modo sicuro Spostarsi nelle grandi masse di persone Prevenzione e autoprotezione Segnalazione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura  <u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	1° AT			Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e istruzione sul posto Nessun intervento senza accompagnamento	PF	DF	2° AT
Informare i clienti in caso di tempi d'attesa e di situazioni speciali (a1.az3)										
Agire in modo sicuro nelle situazioni d'emergenza come per esempio i casi d'emergenza medica o le evacuazioni (d1.az3).	Reazione di panico durante un'evacuazione oppure in un veicolo bloccato senza poter uscire dal veicolo stesso Formazione di punti di strozzatura nel trasporto dopo un grande evento.	2a	Riconoscere le minacce e le (potenziali) situazioni di minaccia Prevenzione, autoprotezione e comportamento corretto prima, durante e dopo l'evento Segnalazione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura Conoscere le possibilità di supporto e richiederle  <u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	1° AT			Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e istruzione sul posto Istruzioni relative all'autoprotezione	PF	DF	2° AT

	Gestione dello stress, logorio psichico dopo una prestazione di pronto soccorso oppure dovuta a eventi (infortuni con persone, animali, veicoli)	2a	<p>Processo di trattamento / cura</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	1° AT			Moduli d'istruzione specifici per l'azienda Istruzioni relative all'autoprotezione	PF DF		2° AT
Effettuare la sicurezza della cassa, la protezione delle entrate o i processi di controllo nell'ambito dell'obbligo di trasporto nello spazio pubblico (a3.az6, a6.az1-5, b2.az5)	Minacce o attacchi verbali, fisici o con oggetti, armi (es. puntatore laser, spray al pepe, bottiglie...) a collaboratori da parte di clienti ecc.)	2a	<p>Prevenzione e comportamento prima, durante e dopo l'evento Segnalazione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	1° AT	2° AT		Modelli, istruzioni specifiche per l'azienda relative all'autoprotezione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura	PF	DF	2° AT
	Intensificazione della tensione nel contatto fisico con i clienti durante il processo di controllo, essere coinvolti in un'escalation di tensione	10d	<p>Riconoscere le minacce e le (potenziali) situazioni di minaccia Prevenzione e comportamento prima, durante e dopo l'evento Segnalazione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	1° AT	2° AT		Moduli d'istruzione specifici per l'azienda Istruzioni relative all'autoprotezione	PF	DF	2° AT
Garantire l'assistenza ai clienti durante un evento o in caso di deviazioni di funzionamento e, se necessario, evacuare il veicolo (a1.az3, d1az3) *	Gestione degli incendi (all'interno e all'esterno), utilizzo degli apparecchi di spegnimento (estintori)	4b	<p>Riconoscere i pericoli e obbligo di segnalarli Utilizzo degli estintori</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u> Istruzioni specifiche per l'azienda/per il tipo</p>	2° AT			Formazione e istruzione sull'utilizzo degli estintori	PF DF		2° AT
	Chiudere le porte difettose (peso) => sovraccaricare, incastrare / schiacciare	8b 3a	<p>Ergonomia, procurarsi supporto o sostegno Segnalare, sbarrare la zona interessata</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive (es. K165.1 Ergonomia nelle FFS)</li> <li>• Pieghevole SUVA 66128: «Controllo del sovraccarico biomeccanico alla postazione di lavoro»</li> </ul>	1° AT			Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e/con istruzione sul posto	PF	DF	2° AT

	Pericoli derivanti dal traffico stradale nelle situazioni straordinarie, alle fermate sovraffollate oppure in seguito a condizioni d'esercizio straordinarie (es. cantieri)	12a	Assicurare l'ambito di lavoro Regole di sicurezza nei lavori in aree stradali  <u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> <li>Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>Equipaggiamento di avvertimento</li> </ul>	1° AT		Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive	PF		2° AT
Gestione della corrente elettrica in caso di incidenti e guasti ai veicoli e alle linee di contatto tramite elettrificazione e scossa elettrica (b1.az12, d1.az3) *	- Parti / pezzi che si trovano sotto tensione - Cortocircuiti, sovraccarichi di tensione, archi voltaici	4e	Assicurare l'ambito di lavoro Regole di sicurezza nei lavori in aree stradali  <u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> <li>Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>Equipaggiamento di avvertimento</li> </ul>	1° AT		Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e/con istruzione sul posto	PF	DF	2° AT
Assistere i clienti con mobilità limitata prima, durante e dopo il viaggio tramite utilizzo della piattaforma di sollevamento (mobilift) (a6.bt1) *	- Pericoli meccanici - Pericolo di caduta - Rumore - Clima, meteo - Alta tensione emotiva durante il lavoro con i clienti - Movimenti incontrollati (treno)	8a	Esercitare la corretta manipolazione (schiacciare, incastrare, posizionare accanto al bordo del marciapiede / binario) Valutare il pericolo esterno durante l'utilizzo del mobilift  <u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u> Istruzioni per l'utilizzo della piattaforma di sollevamento (mobilift)	1° AT		Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e/con istruzione sul posto	PF	DF	2° AT

<p>Instaurare relazioni con la clientela nell'ambito dei trasporti pubblici tramite sosta nelle vicinanze dei binari durante la preparazione del lavoro e durante il suo seguito (tutto il campo di competenze operative a) *</p>	<p>- Pericoli meccanici - Rumore - Luce - Clima, meteo</p>	<p>12a</p>	<p>Riconoscere i pericoli e la minaccia per se stessi e i viaggiatori Sapere dove agire personalmente e dove non farlo Assicurare e contrassegnare il veicolo Assicurare l'ambito di lavoro Regole di sicurezza durante i lavori nell'area binari-strada</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Lista di controllo SUVA 67001: «Vie di circolazione pedonale»</li> <li>• Regole di sicurezza per i lavori nell'area dei binari. Es.: Mi proteggo (Sicurezza d'esercizio FFS 952-61-71)</li> <li>• PCT 300.8: Sicurezza sul lavoro</li> <li>• Lista di controllo SUVA 67179: «Basta con le cadute nei luoghi di lavoro fissi nell'industria e nell'artigianato. Individuazione dei pericoli e pianificazione delle misure»</li> <li>• Lista di controllo SUVA 67185: «Uso del corrimano. Stop alle cadute sulle scale!»</li> <li>• APS (Autoprotezione nell'attraversamento di binari)</li> <li>• Segnalazione sul portale ERP / LMS: KOMPNA 10191 «Autoprotezione nell'attraversamento di binari»</li> <li>• Equipaggiamento di sicurezza e di avvertimento</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	<p>1° AT</p>		<p>Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e/con istruzione sul posto (es. modulo d'istruzione «Accesso agli impianti ferroviari»)</p>	<p>PF</p>	<p>DF</p>	<p>2° AT</p>
---	--	------------	---	--------------	--	--	-----------	-----------	--------------

**Legenda:** CI: corsi interaziendali, SP: scuola professionale, AT: anno di tirocinio, PF: prima della formazione, DF: dopo lo svolgimento della formazione, OP: opuscolo, DPI: dispositivo di protezione individuale, PCT: prescrizioni sulla circolazione dei treni