

Ramo di formazione e d'esame Calzature

**Catalogo degli obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali
Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC
per i campi di competenze operative**

C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi
E: Creazione di esperienze d'acquisto

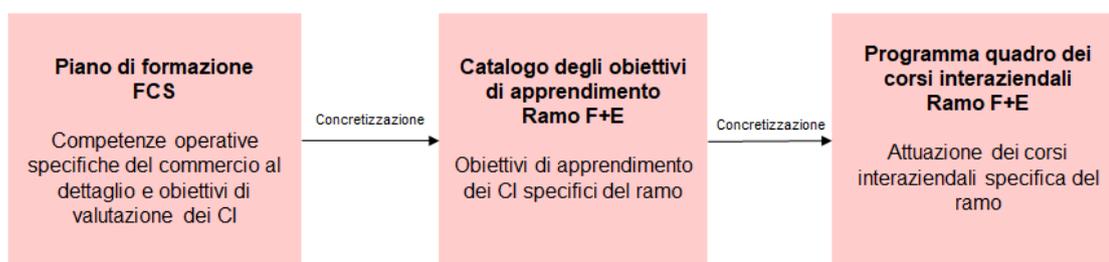
del 12 giugno 2020

Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

1 Introduzione

Il presente documento si basa sulle competenze operative e sugli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI) formulati nel piano di formazione per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC). Esso traduce gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali in obiettivi di apprendimento specifici del ramo. Questi ultimi sono strutturati tematicamente in aree di apprendimento e rappresentano la base sia per il programma quadro specifico del ramo dei corsi interaziendali sia per il filo conduttore delle singole unità didattiche.

Sulla base 1) del piano di formazione, 2) del catalogo degli obiettivi di apprendimento e 3) del programma quadro dei corsi interaziendali del ramo di formazione e d'esame (Ramo F + E) viene perseguito un conseguente orientamento delle competenze operative dei corsi interaziendali (vedi schema seguente).



1) Il **piano di formazione** illustra le competenze operative che si devono raggiungere al termine della formazione di base indipendentemente dal ramo di formazione e d'esame (cfr. nel piano di formazione i campi di competenze operative C ed E relativi ai corsi interaziendali). Inoltre esso menziona gli obiettivi di valutazione da adempiere nel luogo di formazione CI per raggiungere la corrispondente competenza operativa. Sono queste le basi per ideare e organizzare i corsi interaziendali.

Esempio «Piano di formazione»:

Competenza operativa c1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo Gli impiegati del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Dalle informazioni acquisite deducono argomenti di vendita e consigliano i clienti in modo completo.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.az1 Fanno ricerche di informazioni su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. (C3)	c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti correnti svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)	c1.ci1a Cercano informazioni online e offline su prodotti, marche e fabbricanti operativamente rilevanti nonché su altri temi attuali del ramo. (C3)

2) Il **catalogo degli obiettivi di apprendimento** comprende la concretizzazione specifica del ramo degli obiettivi di valutazione strutturati in aree di apprendimento. Queste ultime sono attribuite agli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali stabilendo in tal modo il collegamento con il piano di formazione. L'insieme delle aree di apprendimento deve coprire tutti gli obiettivi di valutazione nel piano di formazione. È possibile che vi siano delle sovrapposizioni e che un obiettivo di valutazione nel piano di formazione venga trattato in più aree di apprendimento.

Esempio «Catalogo degli obiettivi di apprendimento» (specifico del ramo):

Area di apprendimento 1 Panoramica del ramo Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Obiettivo di apprendimento 1.1 Rappresentano graficamente i risultati della loro ricerca sulle principali categorie di prodotti del ramo «XY». (C2)
ecc.

3) Il **programma quadro dei corsi interaziendali** specifico del ramo si basa sugli obiettivi di apprendimento e disciplina l'attuazione sotto forma di blocchi dei corsi interaziendali, giorni e ore di corso (1 giorno di corso interaziendale = 8 ore di corso). Il programma quadro mostra esplicitamente quale area di apprendimento e quale competenza operativa nel piano di formazione sono trattate durante il corso interaziendale. In questo modo viene documentato il collegamento sia con il catalogo degli obiettivi di apprendimento sia con il piano di formazione.

2 **Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative C)****Area di apprendimento 1: Riguardo alle calzature**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c1.CI1c; c1.CI3b

Obiettivo di apprendimento 1.1: Utilizzare nella comunicazione con tutte le parti interessate, i termini tecnici più comuni che riguardano le calzature. (C3)

Obiettivo di apprendimento 1.2: Giustificare i vantaggi dei diversi tipi di chiusura (delle scarpe) in un esempio pratico di colloquio con il cliente (C3)

Obiettivo di apprendimento 1.3: Spiegare il significato dei pittogrammi/simboli del settore delle calzature. (C2)

Obiettivo di apprendimento 1.4: Nominare i più importanti concorrenti e produttori del settore calzaturiero. (C1)

Obiettivo di apprendimento 1.5: Spiegare l'origine della creazione di scarpe speciali. (C1)

Area di apprendimento 2: le calzature

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c2.CI1b

Obiettivo di apprendimento 2.1: Giustificare una buona calzata sulla base delle diverse dimensioni (del piede). (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.2: Utilizzare correttamente i consueti sistemi di lunghezza (UE, Regno Unito, Stati Uniti). (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.3: Determinare la misura corretta della scarpa con l'aiuto di diversi metodi di misurazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.4: Ottimizzare il "confort" prestando attenzione alla calzata. (C3)

Area di apprendimento 3: Protezione della salute e sicurezza sul lavoro nel settore calzaturiero

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4a; c2.CI1a

Obiettivo di apprendimento 3.1: Descrivere i più importanti requisiti e disposizioni legali rilevanti per il settore. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.2: Identificare le questioni della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute nel proprio settore. (C3)

Area di apprendimento 4: Moda e Colori

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 4.1: scegliere gli articoli di moda orientati al cliente, appropriati in base al suo stile(C3)

Obiettivo di apprendimento 4.2: Applicare le conoscenze dei colori nella presentazione del prodotto attraverso esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 4.3: Consigliare articoli alla moda adatti, in relazione all'intero abbigliamento/abito. (C3)

Area di apprendimento 5: Pelle/Cuoio

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4a; c2.CI1a

Obiettivo di apprendimento 5.1: Utilizzare un esempio di colloquio di vendita per spiegare i vantaggi della pelle/cuoio per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Spiegare le più importanti proprietà dei prodotti per calzature sulla base dei diversi tipi di pelle/cuoio e dell'animale d'origine. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.3: Descrivere graficamente il processo di produzione dall'animale alla pelle/cuoio. (C2)

Area di apprendimento 6: Tessili & altri Materiali

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI3a; c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 6.1: Spiegare le differenze tra materie prime vegetali e animali così come tra fibre artificiali cellulosiche e sintetiche. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.2: Inserire le diverse proprietà dei tessuti durante la consulenza. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.3: Evidenziare i vantaggi dei tessuti rispetto alla pelle/cuoio nel colloquio di vendita. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.4: Elencare correttamente i più importanti tipi di tessuto impiegati per le calzature. (C1)

Obiettivo di apprendimento 6.5: Integrare i vantaggi per il cliente e le funzioni del GORE-Tex in una situazione dimostrativa. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.6: Informarsi su altre possibili membrane-Tex disponibili in commercio. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.7: Ottenere informazioni orientate al cliente per quanto riguarda Texon® e le fibre di cuoio (cuoio rigenerato). (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.8: Mostrare le proprietà del materiale «cuoio rigenerato» con un esempio pratico. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.9: Presentare le proprietà e i vantaggi dei prodotti in sughero nel settore calzaturiero in modo orientato al cliente utilizzando degli esempi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.10: Determinare i diversi tipi di sughero impiegati sulla scarpa. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.11: Argomentare i materiali specifici per la tomaia (parte superiore della scarpa) in relazione al cliente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.12: Spiegare la differenza tra polimeri termoplastici ed elastomeri termoplastici così come tra polimeri termoindurenti ed elastomeri. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.13: Definire sulla base di campioni di soles tangibili le proprietà importanti per il cliente. (C2)

Area di apprendimento 7: Cura delle calzature

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4b

Obiettivo di apprendimento 7.1: Applicare le tre fasi della cura delle calzature in modo orientato al cliente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 7.2: A seconda del materiale, consigliare i prodotti per la cura appropriati. (C3)

Obiettivo di apprendimento 7.3: Con l'ausilio di esempi pratici, applicare preziosi consigli sulla cura e la conservazione dei prodotti per calzature. (C3)

Area di apprendimento 8: Aspetti della salute del piede
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2a; c2.CI3a
Obiettivo di apprendimento 8.1: Descrivere i più importanti termini anatomici relativi al piede. (C2)
Obiettivo di apprendimento 8.2: Riconoscere le diverse deformazioni del piede per mezzo di esempi e dedurne le misure appropriate. (C4)
Obiettivo di apprendimento 8.3: Riconoscere le diverse malattie dei piedi per mezzo di esempi e fornire consigli su come affrontarle. (C3)
Obiettivo di apprendimento 8.4: Descrivere le fasi dello sviluppo del piede del bambino. (C1)
Obiettivo di apprendimento 8.5: Integrare preziosi consigli per la cura dei piedi in una situazione dimostrativa. (C3)

Area di apprendimento 9: Produzione e design delle scarpe
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4a
Obiettivo di apprendimento 9.1: Descrivere in modo pratico il processo dall'idea alla scarpa finita. (C2)
Obiettivo di apprendimento 9.2: Spiegare gli effetti per i diversi tipi di piede. della rifinitura del bordo superiore della scarpa finita (C2)
Obiettivo di apprendimento 9.3: Spiegare i modi comuni di realizzare prodotti per calzature utilizzando un modello di scarpa. (C2)
Obiettivo di apprendimento 9.4: Sottolineare i vantaggi per il cliente del design comune nel colloquio di vendita. (C3)

Area di apprendimento 10: L'ecologia nel settore calzaturiero
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4a; c1.CI4b; c3.CI1c
Obiettivo di apprendimento 10.1: Spiegare l'importanza degli aspetti ecologici nel settore calzaturiero. (C2)
Obiettivo di apprendimento 10.2: Descrivere gli effetti della sostenibilità nel commercio al dettaglio di calzature. (C2)
Obiettivo di apprendimento 10.3: Spiegare lo sviluppo della sostenibilità nel settore calzaturiero per mezzo di esempi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 10.4: Spiegare la connessione tra la produzione di pelle/cuoio e l'inquinamento ambientale. (C2)
Obiettivo di apprendimento 10.5: Conoscere i sostituti della pelle/cuoio come p.es. il piñatex, la cute di mela o la cute dei funghi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 10.6: Spiegare i vantaggi dei prodotti per la cura privi di PFC (fluorocarburi). (C2)

Area di apprendimento 11: Sviluppo nel settore calzaturiero

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.C11a; c3.C11b

Obiettivo di apprendimento 11.1: Determinare l'importanza del settore calzaturiero nel mercato svizzero. (C3)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Spiegare gli attuali sviluppi dei prodotti nel settore calzaturiero per mezzo di esempi. (C2)

Area di apprendimento 12: Informazioni Online

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.C11a; c1.C12a

Obiettivo di apprendimento 12.1: Utilizzare gli strumenti tecnologici più comuni per ottenere informazioni sul settore calzaturiero. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.2: Utilizzare i relativi canali online e offline per ricercare informazioni sul settore e sui produttori. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.3: Formulare argomentazioni per sottolineare i vantaggi per il cliente. (C3)

Area di apprendimento 13: Esigenze del cliente nelle diverse situazioni di vita

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.C12a; c2.C13a

Obiettivo di apprendimento 13.1: Identificare le diverse esigenze dei clienti e presentare proposte di soluzioni adeguate. (C4)

Obiettivo di apprendimento 13.2: Analizzare i diversi atteggiamenti verso la vita del cliente e trarre conclusioni pertinenti per la consulenza (C4)

Obiettivo di apprendimento 13.3: Integrare in modo credibile le conoscenze delle fasi di sviluppo (della vita) nel colloquio di vendita per mezzo di un esempio pratico (C3)

Obiettivo di apprendimento 13.4: Includere le condizioni del piede in modo opportuno nel colloquio di vendita per mezzo di un esempio pratico. (C4)

Area di apprendimento 14: Trend/Tendenze

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.C11a; c3.C12a

Obiettivo di apprendimento 14.1: Analizzare le attuali novità e tendenze dei prodotti nel settore calzaturiero. (C4)

Obiettivo di apprendimento 14.2: Descrivere l'attuale situazione economica del settore calzaturiero e tenersi regolarmente informati su di essa. (C3)

Obiettivo di apprendimento 14.3: Fornire previsioni plausibili sugli sviluppi e le tendenze del settore sulla base di prodotti o servizi selezionati. (C3)

Obiettivo di apprendimento 14.4: Ricercare nei vari social media: i blogger, gli influencer e i trendsetter relativi al settore calzaturiero.

Area di apprendimento 15: Attività/misure di promozione delle vendite
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI2b; c2.CI3a
Obiettivo di apprendimento 15.1: Analizzare gli strumenti di promozione delle vendite appropriati nel settore calzaturiero. (C4)
Obiettivo di apprendimento 15.2: Collegare i diversi gruppi di prodotti delle calzature con le diverse esigenze dei clienti utilizzando degli esempi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.3.: Utilizzare in un esempio pratico strumenti pertinenti per creare un'atmosfera di promozione delle vendite. (C3)

3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)

Area di apprendimento 16: Evidenziare i vantaggi per il cliente nel settore calzaturiero
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.CI1a; e1.CI1b; e1.CI1c; e1.CI5a
Obiettivo di apprendimento 16.1: In una situazione esemplificativa delicata come i reclami, riparazioni o resi; applicare le caratteristiche specifiche del settore e delle linee guida legali per la gestione dei prodotti resi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 16.2: Utilizzare un esempio concreto di colloquio di vendita per dedurre le caratteristiche e le differenze specifiche del settore. (C4)
Obiettivo di apprendimento 16.3: Con l'ausilio di un esempio di colloquio di vendita impegnativo, presentare in modo convincente soluzioni orientate ai prodotti e ai servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 16.4: Condurre indagini e ricerche esaurienti su prodotti e servizi utilizzando fonti di informazione specifiche del settore. (C3)

Area di apprendimento 17: Tecniche di conversazione e psicologia della vendita nel settore calzaturiero
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.CI1a; e1.CI1b
Obiettivo di apprendimento 17.1: Utilizzare giochi di ruolo per determinare i diversi tipi di clienti in base alle fasi della vita e alle esigenze (C4)
Obiettivo di apprendimento 17.2: Applicare le corrette tecniche di colloquio in esercizi esemplificativi per le conversazioni con i clienti esigenti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.3: Dimostrare le proprie capacità di osservazione e il proprio atteggiamento orientato al cliente con un esercizio esemplificativo. (C2)
Obiettivo di apprendimento 17.4: Con l'ausilio di un esempio pratico, illustrare il cambiamento di prospettiva in modo specifico alla situazione del cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.5: Con esempi pratici dimostrare la propria capacità di lavorare in team/gruppo e il codice di condotta adeguato ad ogni situazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.6: Applicare le proprie capacità riflessive in una situazione d'esercizio per dei colloqui con i clienti in modo orientato agli obiettivi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.7: Determinare un difetto giustificato di un prodotto. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.8: Offrire proposte di soluzioni adeguate tramite un esempio. (C4)

Area di apprendimento 18: Esperienze nel settore calzaturiero

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.CI1a; e2.CI2a; e2.CI4a

Obiettivo di apprendimento 18.1: Spiegare in dettaglio quali fattori di successo sono cruciali nel proprio settore per la creazione di un'esperienza per il cliente (C2)

Obiettivo di apprendimento 18.2: Pianificare un'esperienza orientata al cliente per un prodotto o servizio standard nel proprio settore utilizzando un esercizio esemplificativo (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.3: Preparare dei commenti sui servizi dei diversi canali comunicativi sulla base di esempi pratici, specifici del settore.. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.4: Presentare le tendenze delle calzature con impegno ed entusiasmo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.5: Utilizzare attivamente i social media per promuovere prodotti e servizi ai propri clienti in modo sostenibile. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.6: Utilizzare un esempio di colloquio di vendita, per trarre le caratteristiche e le differenze specifiche del settore, nell'analisi del successo. (C4)

Area di apprendimento 19: C

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.CI1a; e3.ük1b; e3.CI5a

Obiettivo di apprendimento 19.1: Utilizzare esempi pratici per mostrare quali fattori sono rilevanti per la progettazione di eventi specifici del settore (sfilata di moda) o di promozioni commerciali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 19.2: Con un esempio, pianificare un evento specifico del settore (sfilata di moda) o una promozione delle vendite in team ed in modo orientato al cliente, tenendo conto delle esigenze operative/aziendali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.3: Sviluppare le proprie idee per concepire l'evento specifico del settore (sfilata di moda) o per la promozione delle vendite con resilienza e senso di responsabilità (C4)

Obiettivo di apprendimento 19.4: Utilizzare gli strumenti per l'analisi di un evento specifico del settore (sfilata di moda) o di una promozione delle vendite in modo mirato all'obiettivo. Ricavare delle misure per il loro miglioramento orientate alle soluzioni (C4)

4 Allestimento e approvazione

Il presente catalogo di obiettivi di apprendimento è stato allestito dai sottoscritti rami di formazione e d'esame e approvato da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) in base all'art. 24 cpv. 4 lett. b e all'art. 25 cpv. 1 dell'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio AFC sentito il parere della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio. Esso fa riferimento al piano di formazione del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per impiegata del commercio al dettaglio / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

Ramo di formazione e d'esame «Calzature»

Gelterkinden, 14 giugno 2021

Responsabile del segretariato

sig. Christine Müller

Christine Müller

Berna, 12 giugno 2020

Formazione nel commercio al dettaglio Svizzera (FCS)

Il presidente

Il responsabile operativo

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi