

Lavoro pratico prestabilito (LPP) Assistenti del commercio al dettaglio

Variante 1, Opzione 2, Approfondimento del ramo: _____



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

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

Pos. ofor	Parte	Campi d'esame	Du-rata	Max. punti	Punti otte-nuti	Pondera-zione	Nota
1	1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)	40'	30		70%	
2	1.3	Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)	20'	12		30%	

Nota complessiva*

--

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

Parte	Campi d'esame	Durata	Punti per criterio di valutazione	Punti ottenuti	Nota
1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)	40'			
	Saluto, accoglienza, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato		6		
	Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni		6		
	Motivo d'acquisto e consulenza: consulenza convincente ai clienti		6		
	Conclusione, progettare professionalmente la conclusione della vendita		6		
	In generale gestire i clienti con professionalità		6		
	Totale punti		30		
1.3	Opzione 2, gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita	20'			
	Presentazione di merce risp. servizi: analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita		3		
	Presentazione di merce risp. servizi: proporre dei miglioramenti		3		
	Presentazione di merce risp. servizi: giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti		3		
	Presentazione di merce risp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche		3		
	Totale punti		12		

Tabella di conversione / scala delle note

Nota	Punti della parte 1.1	Punti della parte 1.3
6	30	12
5.5	26 / 28	11
5	24	9 – 10
4.5	20 / 22	8
4	18	7
3.5	14 / 16	6
3	12	5
2.5	8 / 10	3 – 4
2	6	2
1.5	2 / 4	1
1	0	0

1.1 Relazioni con i clienti

Durata: 40 min

Richiesta del cliente (vedere Catalogo dei giochi di ruolo)

Tema: _____

Situazione impegnativa: _____

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

Campo di competenze operative A+C		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 1, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
Realizzato pienamente: la persona in formazione crea in modo professionale il primo contatto con il cliente. Lo saluta in modo gentile e cortese e gli presta tutta l'attenzione. Gestisce con abilità le situazioni critiche e crea il primo contatto con il cliente in modo appropriato al tipo di cliente che sta accogliendo.	6					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	4					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	2					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita.	0					
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice				

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 2, analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni		0	2	4	6
Domanda guida: La persona in formazione individua (ponendo domande mirate) il bisogno del cliente e presenta soluzioni appropriate?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato pienamente: la persona in formazione individua (con domande mirate) il bisogno del cliente. Pone domande (orientate all'obiettivo). Ascolta in modo concentrato e attento. Lascia finire di parlare il cliente. Presenta soluzioni appropriate al bisogno del cliente.	6				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un'analisi (orientata all'obiettivo) del bisogno del cliente e rispetto a una proposta di soluzione appropriata.	4				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un'analisi (orientata all'obiettivo) del bisogno del cliente e rispetto a una proposta di soluzione appropriata.	2				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o si discosta totalmente da un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente.	0				
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 3, consigliare il cliente in modo convincente		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Domanda guida: La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente?		0	2	4	6
Realizzato pienamente: la persona in formazione consiglia in modo esaustivo il cliente sui prodotti / servizi nonché su sviluppi e tendenze. Coinvolge il bisogno del cliente nella propria argomentazione e utilizza degli esempi appropriati in modo situazionale ed effettivo. Giustifica la proposta di soluzione in modo esaustivo e con competenza professionale. Gestisce in modo costruttivo le domande di chiarimento, le critiche, le restituzioni di merce o i reclami del cliente riprendendoli e inserendoli in modo situazionale nei suoi esempi. Applica strategie appropriate allo scopo di portare il cliente a una decisione d'acquisto.	6				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una consulenza convincente e competente.	4				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una consulenza convincente e competente.	2				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0				
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 4, gestire professionalmente la conclusione della vendita <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		0	2	4	6
Realizzato pienamente: la persona in formazione dimostra di saper gestire professionalmente il processo di pagamento. Tiene in considerazione sia il prodotto / il servizio acquistato sia la restituzione di merce / il reclamo. Utilizza i programmi di fidelizzazione della clientela in funzione dei desideri del cliente.	6	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una conclusione professionale della vendita.	4				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una conclusione professionale della vendita.	2				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è sbagliata e/o non professionale.	0				
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 5, gestire i clienti con professionalità <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti?		0	2	4	6
Realizzato pienamente: la persona in formazione si dimostra aperta, cortese e orientata al cliente. Attua le direttive aziendali e utilizza efficacemente i mezzi ausiliari a disposizione. Riconosce e applica ulteriori opportunità di consulenza e vendita.	6	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una gestione professionale dei clienti (ad esempio: non attua le direttive aziendali oppure non utilizza i mezzi ausiliari a disposizione oppure non applica l'opportunità per un'ulteriore vendita).	4				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. non attua le direttive aziendali e non utilizza nessuno dei mezzi ausiliari a disposizione).	2				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0				
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

1.3 Gestione e presentazione di prodotti e servizi - Opzione 2

Con una presentazione di merce risp. servizi già allestita Durata: 20 Minuti

Indicazioni per i periti d'esame.

Situazione iniziale

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

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

Tempi/organizzazione

Conduzione della discussione: 20 minuti

Perito spiega oralmente il compito: 2 minuti

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

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

Criterio di valutazione 4: Gestione di 2-4 situazioni critiche, ad esempio merce danneggiata: 5 minuti (obbligatorio!) (vedi catalogo dei giochi di ruolo)

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

20 Minuti

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
Criterio di valutazione 1, analizzare la presentazione di merce risp. servizi <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione riconosce i principali punti forti e deboli della presentazione di merce risp. servizi?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive in modo completo e corretto i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi.	3				
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una risposta completa (interdisciplinare).	2				
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una risposta completa (interdisciplinare).	1				
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa (interdisciplinare).	0				
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
Criterio di valutazione 2, proporre dei miglioramenti <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione deduce / rileva appropriate misure di miglioramento?		0	1	2	3
Realizzato pienamente: la persona in formazione illustra parecchie misure di miglioramento pertinenti. Le applica direttamente a questa presentazione di merce risp. servizi e le descrive in modo comprensibile e condivisibile.	3	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una risposta pertinente e condivisibile.	2				
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una risposta pertinente e condivisibile.	1				
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta pertinente e condivisibile.	0				
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
Criterio di valutazione 3, giustificare in modo condivisibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Domanda guida: La persona in formazione giustifica in modo condivisibile e professionalmente solido i punti forti, i punti deboli e le misure di miglioramento della presentazione di merce risp. servizi?					
Realizzato pienamente: le giustificazioni della persona in formazione sono condivisibili. La persona in formazione argomenta in modo professionalmente adeguato. Gli argomenti sono formulati in modo comprensibile e proposti in modo strutturato.	3				
Realizzato / piccole lacune: le giustificazioni della persona in formazione presentano leggere difficoltà rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente adeguata.	2				
Carente: le giustificazioni della persona in formazione presentano grandi difficoltà rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente adeguata.	1				
Sbagliato / non eseguito: le giustificazioni della persona in formazione sono inutilizzabili e si discostano totalmente da una giustificazione condivisibile e professionalmente adeguata.	0	Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
Criterio di valutazione 4, procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche		0 1 2 3			
Domanda guida: La persona in formazione descrive una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale nelle situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo condivisibile. La successione delle singole fasi procedurali è pertinente.	3				
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto alla risposta completa.	2				
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto alla risposta completa.	1				
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa.	0				
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione

3 risp. 6 punti	Prestazioni da buone a molto buone Il criterio richiesto è soddisfatto. La risposta o l'azione dimostrano conoscenze e competenze solide. Corrisponde a una prestazione da buona a molto buona nella vita lavorativa quotidiana. Ciò è dimostrato, ad esempio, da • Le risposte/azioni sono precise e corrette. • Le risposte/azioni sono specifiche per il compito. • Le risposte/azioni sono chiaramente strutturate e logiche, le informazioni sono organizzate in modo significativo. Esempio: una risposta/azione ampiamente completa, precisa e chiaramente strutturata che corrisponde direttamente al compito. Nota per periti: Non è necessaria una prestazione perfetta per ottenere il massimo dei punti.
2 risp. 4 punti	Prestazioni da complete a buone La risposta o l'azione presenta lievi deviazioni da una prestazione completa a una molto buona. Ciò è dimostrato, ad esempio, da • Alcune risposte/azioni sono incomplete. • Alcune risposte/azioni sono un po' superficiali e generiche. • Le risposte/azioni sono sostanzialmente corrette, ma poco giustificate. • In alcuni casi le motivazioni non sono comprensibili. • Le risposte/azioni non sono sufficientemente specifiche rispetto alla domanda. Esempio: risposte/azioni prevalentemente corrette, ma in alcuni casi mancano approfondimenti o dettagli specifici.
1 risp. 2 punti	Prestazioni scarse con grandi lacune La risposta o l'azione mostra lacune da insufficienti a grandi nella prestazione richiesta. Ciò è dimostrato, ad esempio, da • Le risposte/azioni sono spesso incomplete. • Le risposte/azioni sono per lo più superficiali e generiche. • Le risposte/azioni sono sostanzialmente corrette, ma non giustificate. • Le motivazioni sono incomplete o solo parzialmente comprensibili. • Le risposte/azioni sono selettivamente errate. • Le risposte/azioni non sono specificamente adattate ai requisiti. Esempio: una risposta/azione che contiene alcuni elementi corretti, ma rimane superficiale o incompleta in molte aree.
0 punti	Prestazione inadeguata o completamente errata La risposta o l'azione è inutilizzabile e si discosta chiaramente dalla prestazione richiesta. Ciò è dimostrato, ad esempio, da • Realizzazione errata della domanda (non risponde a ciò che è stato chiesto). • Risposte/azioni e/o giustificazioni per lo più errate. • Risposte non strutturate e non sistematiche. • Nessuna risposta/azione. Esempio: una risposta/azione che non affronta quanto richiesto o presenta una soluzione completamente errata

A seconda del protocollo (parte), vengono assegnati 0-1-2-3 o 0-2-4-6 punti.