Lavoro pratico prestabilito (LPP) Impiegati del commercio al dettaglio

Variante 1, 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 candidtato/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	Durata	Max. punti	Punti ottenuti	Ponderazione	Nota
1	1.1	**Relazioni con i clienti (CCO A+C)**	40'	30		50%	
3	1.2	**Creazione di esperienze d'acquisto (CCO E)**	30'	18		30%	
2	1.3	**Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)**	20'	12		20%	

Nota complessiva*

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

SPECIMEN

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

Tabella di conversione / scala delle note

Nota	Punti della parte 1.1	Punti della parte 1.2	Punti della parte 1.3
		Orientamento CCO E risp. F	
6	29 - 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 - 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

1.1 Relazioni con i clienti
Durata: 40 min

Richiesta del cliente (vedere Catalogo dei giochi di ruolo)

Tema: _____

Situazione impegnativa: _____

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

<table>
<tr><td colspan="2">Campo di competenze operative A+C</td><td>Valutazione</td><td>0</td><td>2</td><td>4</td><td>6</td></tr>
<tr><td colspan="2">Criterio di valutazione 1, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato
Domanda guida: La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente?</td><td colspan="5" rowspan="5">Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)</td></tr>
<tr><td>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.</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita.</td><td>0</td></tr>
<tr><td colspan="7">Osservazione / Scrivete tutto ciò che l’apprendista dice</td></tr>
</table>

SERIE ZERO

Campo di competenze operative A+C		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 2, analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni *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 informazione 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				

SERIE ZERO

Campo di competenze operative A+C		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 3, consigliare il cliente in modo convincente *Domanda guida:* La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
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				

SERIE ZERO

Campo di competenze operative A+C		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 4, progettare professionalmente la conclusione della vendita *Domanda guida:* La persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
Realizzato pienamente: la persona in formazione dimostra di saper gestire professionalmente il processo di pagamento. Tiene in considerazione sia il prodotto / il servizio acquistato sia la restituzione di merce / il reclamo. Utilizza i programmi di fidelizzazione della clientela in funzione dei desideri del cliente.	6					
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				

SERIE ZERO

Campo di competenze operative A+C		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 5, gestire i clienti con professionalità *Domanda guida:* La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
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					
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				

SERIE ZERO

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

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

Parte 1
Dialogo sofisticato con il cliente Argomento:_____

Totale: 20 min. (vedi catalogo dei giochi di ruolo)
Il perito può anche provare gli articoli di questa parte.

Condurre una conversazione impegnativa con il cliente, tenendo conto di un tipo di cliente (barrare la casella appropriata):

Parte 2:
Compito pratico: "Eventi per i clienti / promozioni di vendita" Argomento: _____
Totale: 10 min. (vedi catalogo dei giochi di ruolo)
.

Il perito spiega oralmente il compito pratico: 2 minuti
Elaborazione da parte dell'allievo: 4 minuti, l'apprendista prende appunti sul foglio di lavoro separato (da allegare al verbale).
Presentazione da parte dell'allievo: 4 minuti

SERIE ZERO

1.2 Orientamento Creazione di esperienze d'acquisto (CCO E): griglia di valutazione, Parte 1 20 minuti

Campo di competenze operative E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 1, proporre possibili soluzioni appropriate *Domanda guida:* In una situazione impegnativa con un cliente, la persona in formazione propone possibili soluzioni appropriate?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
Realizzato pienamente: la persona in formazione sviluppa possibili soluzioni appropriate coinvolgendo tutti i mezzi d'informazione a disposizione. Propone una soluzione in sintonia con le linee guida aziendali e nell'ambito delle sue competenze. Giustifica la proposta in modo comprensibile e condivisibile.	6					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	4					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	2					
Sbagliato / non eseguito: la soluzione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0					
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice				

SERIE ZERO

Campo di competenze E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 2, creare un'esperienza d'acquisto *Domanda guida:* La persona in formazione crea un'esperienza d'acquisto in una situazione difficile con un cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
Realizzato pienamente: la persona in formazione crea un'esperienza positiva d'acquisto procurandosi il punto di vista del proprio interlocutore nella situazione difficile. Mantiene la conduzione del colloquio, crea sicurezza nel cliente e lo sorprende positivamente.	6					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un'esperienza d'acquisto professionale.	4					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un'esperienza d'acquisto professionale.	2					
Sbagliato / non eseguito: il comportamento della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0					

SERIE ZERO

Compito pratico, Parte 2

Campo di competenze operative E Compito pratico «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1, procedere in modo appropriato *Domanda guida:* La procedura illustrata è appropriata per entusiasmare il segmento di clienti mirato, per fidelizzarlo e per consolidare i rapporti con i clienti?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
Realizzato pienamente: la persona in formazione propone una procedura appropriata. La procedura comprende metodi appropriati per fidelizzare la clientela. La procedura si rivolge al segmento di clienti definito.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una procedura appropriata.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una procedura appropriata.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non appropriata.	0					
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice + Note dell'apprendista sul protocollo				

SERIE ZERO

Campo di competenze operative E Compito pratico «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2, valutare un'esperienza d'acquisto *Domanda guida:* La persona in formazione valuta in modo pertinente il successo della procedura proposta?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
Realizzato pienamente: La persona in formazione valuta in modo pertinente l'attuazione della sua idea. La persona in formazione si crea una visione d'assieme delle opportunità e dei rischi della procedura. Dalla propria valutazione deduce / ricava misure appropriate.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una valutazione applicabile.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una valutazione applicabile.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non applicabile.	0					
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice + Note dell'apprendista sul protocollo				

SERIE ZERO

1.3.: Gestione e presentazione di prodotti e servizi - Opzione 2
Con una presentazione di merce risp. servizi già allestita Durata: 20 Minuti

Situazione iniziale
Gli esaminatori selezionano una presentazione esistente di prodotti o servizi nel negozio dell'allievo da analizzare.
Il candidato dispone di 5 (obbligatorio) minuti per analizzare i punti di forza e di debolezza della presentazione e per identificare un potenziale di miglioramento e prende appunti.

Tempi/organizzazione

Il perito spiega oralmente il compito: 2 minuti
Appunti del discente sul foglio del compito separato: (da allegare al verbale) 5 minuti (obbligatorio!)
Presentazione dei risultati e domande: circa 8 minuti (deve esserci un dialogo, domande e risposte).
Criterio di valutazione 4: Gestione di 2-4 situazioni critiche, ad esempio merce danneggiata: 5 minuti (obbligatorio!) (vedi catalogo dei giochi di ruolo)

SERIE ZERO

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	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1, analizzare la presentazione di merce risp. servizi *Domanda guida:* 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				

SERIE ZERO

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2, proporre dei miglioramenti *Domanda guida:* La persona in formazione deduce / rileva appropriate misure di miglioramento?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
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					
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				

SERIE ZERO

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 3, giustificare in modo condivisibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti *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?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)				
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				

SERIE ZERO

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4, procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche *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				

SERIE ZERO

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.

SERIE ZERO