

Procedura di qualificazione per Impiegati del commercio al dettaglio AFC

Serie 0 vendita 22+

Validità a partire dal 2025

| | | | | | |
|--|--|--|--|--------|--|
| Sede dell'esame | | Data | | orario | |
| Cognome | | Nome | | | |
| Cognome, nome e visto del perito d'esame 1 | | Cognome, nome e visto del perito d'esame 2 | | | |

| | | | |
|--------------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|
| Domanda sullo stato di salute | Si sente in grado di assolvere l'esame? | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| Controllo documenti d'identità | È stato controllato il documento personale? | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| Eventi particolari: | | | |

| Parte | Campi d'esame | Durata | Max. punti | Punti totali ottenuti | Nota | Ponderazione |
|-------|--|--------|------------|-----------------------|------|--------------|
| 1 | Relazioni con i clienti – Gioco di ruolo 1 | 40' | 30 | | | 50% |
| 2 | Creazione di esperienze di acquisto – 2A Gioco di ruolo 2 e 2B Compito pratico | | | | | 30% |
| 2A | Gioco di ruolo 2 - Colloquio impegnativo con un cliente | 20' | 12 | | | |
| 2B | Compito pratico: Eventi per clienti oppure promozioni di vendita | 10' | 6 | | | |
| 3 | Gestione e presentazione - Analizzare una presentazione di merce già allestita | 20' | 12 | | | 20% |

Nota complessiva *

*La nota complessiva è data dalla media ponderata e arrotondata delle parti 1 – 3. La tabella di calcolo / la scala delle note è quindi da intendersi senza ponderazione.

| Parte | Campi d'esame | Durata | Punti per criterio di valutazione | Punti ottenuti | Punti totali ottenuti |
|---|--|--------|-----------------------------------|----------------|-----------------------|
| 1 | Relazioni con i clienti – Gioco di ruolo 1 | | | | |
| | Saluto, accoglienza Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato | 40' | 3 | | |
| | Consulenza: Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni | | 6 | | |
| | Consulenza: Consigliare il cliente in modo convincente | | 9 | | |
| | Conclusione Progettare professionalmente la conclusione della vendita | | 6 | | |
| | Approccio con i clienti: Gestire i clienti con professionalità | | 6 | | |
| Creazione di esperienze di acquisto – 2A Gioco di ruolo 2 e 2B Compito pratico | | | | | |
| 2 | 2A - Colloquio impegnativo con un cliente: creare un'esperienza di acquisto | 20' | 6 | | |
| | 2A - Colloquio impegnativo con un cliente: proporre possibili soluzioni appropriate | | 6 | | |
| | 2B - Compito pratico: Eventi per clienti oppure promozioni di vendita | 10' | 3 | | |
| | | | 3 | | |
| 3 | Gestione e presentazione - -- Analizzare una presentazione di merce già allestita | | | | |
| | Analizzare una presentazione di merce | 20' | 3 | | |
| | Proporre dei miglioramenti | | 3 | | |
| | Giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti | | 3 | | |
| | Procedere in modo plausibile nelle situazioni particolari | | 3 | | |
| | | | | | |

Tabella di conversione / scala delle note (Senza ponderazione)

| Nota | Punti della parte 1 | Punti della parte 2 | Punti della parte 3 |
|------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 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 |

Nota: il maschile generico scelto in questa griglia di protocollo si riferisce allo stesso tempo all'identità maschile, femminile e di altro genere.

Parte 1 Relazioni con i clienti

| | | | |
|--|--|---------------------------------|------------------------|
| Colloquio con un cliente - Gioco di ruolo 1 | | Tema: Corsa – Scarpe da running | |
| Durata: 40 minuti | | Punti: 30 | Punti ottenuti: |
| Richieste e punto di vista del cliente | Un corridore ambizioso che ama il suo hobby è alla ricerca di una nuova scarpa da allenamento. | | |

| Campo di competenze operative: Saluto, accoglienza | | Valutazione | | | |
|--|---|------------------------|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Criterio di valutazione 1 Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato | | <i>Giustificazione</i> | | | |
| Domanda guida La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente? | | | | | |
| Realizzato pienamente: la persona in formazione crea in modo professionale il primo contatto con il cliente. Lo saluta in modo proattivo e cortese e gli presta tutta l'attenzione. | 3 | | | | |
| Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente. | 2 | | | | |
| Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente. | 1 | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita. | 0 | | | | |

| Campo di competenze operative: Consulenza | | Valutazione | | | |
|---|---|------------------------|---|---|---|
| | | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Critero di valutazione 2 Analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni Domanda guida La persona in formazione individua (ponendo domande dettagliate) il bisogno del cliente e presenta soluzioni appropriate? | | <u>Giustificazione</u> | | | |
| Realizzato pienamente: la persona in formazione individua (con domande dettagliate) 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 piccole differenze rispetto a un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente e rispetto a una presentazione della soluzione appropriata. | 4 | | | | |
| Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente e rispetto a una presentazione della 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 | | | | |

| Campo di competenze operative: Consulenza | | Valutazione | | | |
|--|---|------------------------|---|---|---|
| | | 0 | 3 | 6 | 9 |
| Criterio di valutazione 3 Consigliare il cliente in modo convincente | | <u>Giustificazione</u> | | | |
| Domanda guida La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente? | | | | | |
| Realizzato pienamente: la persona in formazione consiglia in modo esaustivo il cliente su prodotti / servizi nonché su sviluppi e tendenze. Coinvolge il bisogno del cliente nella propria argomentazione e utilizza delle storie appropriate 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 critiche, le restituzioni di merce o i reclami del cliente riprendendoli e inserendoli in modo situazionale nella sua storia. Applica strategie appropriate allo scopo di portare il cliente a una decisione di acquisto. | 9 | | | | |
| Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una consulenza convincente e competente. | 6 | | | | |
| Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una consulenza convincente e competente. | 3 | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile. | 0 | | | | |

| Campo di competenze operative: Conclusione della vendita | | Valutazione | | | |
|---|---|------------------------|---|---|---|
| | | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Criterio di valutazione 4 Progettare professionalmente la conclusione della vendita | | <u>Giustificazione</u> | | | |
| Domanda guida Le persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente? | | | | | |
| 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 piccole differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita. | 4 | | | | |
| Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita. | 2 | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è sbagliata e/o non professionale.. | 0 | | | | |

| Campo di competenze operative: Umgang mit Kunden | | Valutazione | | | |
|---|---|------------------------|---|---|---|
| | | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Critero di valutazione 5 Gestire i clienti con professionalità | | <i>Giustificazione</i> | | | |
| Domanda guida La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti? | | | | | |
| 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 piccole differenze rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. 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 differenze 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 | | | | |

Avvertenza per la persona in formazione:

il gioco di ruolo 1 corrisponde a un colloquio di vendita come viene condotto quotidianamente. Vale a dire dall'accoglienza del cliente all'incasso del denaro per gli articoli venduti. Il gioco di ruolo consente anche di verificare se vengono venduti gli articoli giusti in termini di taglia, applicazione, necessità e campo d'impiego.

Parte 2 Creazione di esperienze di acquisto

| | |
|--|------------------|
| Parte 2A Colloquio impegnativo con un cliente - Gioco di ruolo 2 | |
| Parte 2B Compito pratico Colloquio professionale | |
| Durata: 30 minuti | Punti: 18 |

| | | | |
|---|--|------------------|------------------------|
| Parte 2A Colloquio impegnativo con un cliente - Gioco di ruolo 2 | | Tema: Regalo | |
| Durata: 20 minuti | | Punti: 12 | Punti ottenuti: |
| Richieste e punto di vista del cliente | Il cliente cerca un regalo per il figlioccio di 12 anni. | | |

| Campo di competenze operative: Esperienza di acquisto | | Valutazione | | | |
|--|---|------------------------|---|---|---|
| | | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Criterio di valutazione 1: Creare un'esperienza di acquisto Domanda guida La persona in formazione crea un'esperienza di acquisto in una situazione difficile con un cliente? | | <u>Giustificazione</u> | | | |
| Realizzato pienamente: la persona in formazione crea un'esperienza positiva di 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 piccole differenze rispetto a un'esperienza di acquisto professionale. | 4 | | | | |
| Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'esperienza di acquisto professionale. | 2 | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: il comportamento della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale. | 0 | | | | |

| Campo di competenze operative: Lösungsvorgehen | | Valutazione | | | |
|---|---|------------------------|---|---|---|
| | | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Critero di valutazione 2: Proporre possibili soluzioni appropriate Domanda guida In una situazione impegnativa con un cliente la persona in formazione propone possibili soluzioni appropriate? | | <u>Giustificazione</u> | | | |
| Realizzato pienamente: la persona in formazione sviluppa possibili soluzioni appropriate coinvolgendo tutti i mezzi d'informazione a disposizione. Propone una soluzione in armonia 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 piccole differenze rispetto a un'appropriata procedura di soluzione. | 4 | | | | |
| Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'appropriata procedura di soluzione. | 2 | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: la soluzione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale. | 0 | | | | |

Avvertenza per la persona in formazione:

il gioco di ruolo 2 corrisponde a un colloquio impegnativo di vendita come viene condotto quotidianamente. Vale a dire dall'accoglienza del cliente all'incasso del denaro per gli articoli venduti. Il gioco di ruolo consente anche di verificare se vengono venduti gli articoli giusti in termini di taglia, applicazione, necessità e campo d'impiego.

Parte 2 Creazione di esperienze di acquisto

| | |
|--|------------------|
| Parte 2A Colloquio impegnativo con un cliente - Gioco di ruolo 2 | |
| Parte 2B Compito pratico Colloquio professionale | |
| Durata: 30 minuti | Punti: 18 |

| | | |
|---|--|------------------------|
| Parte 2B Compito pratico Colloquio professionale – Promozioni di vendita | | |
| Durata: 10 minuti <i>(Elaborazione da parte della persona in formazione: 5 minuti; presentazione da parte della persona in formazione / domande d'un perito: 5minuti)</i> | Punti: 6 | Punti ottenuti: |
| Premessa | Ricevete il compito dal formatore professionale di elaborare e realizzare una promozione di vendita. | |

| Campo di competenze operative: 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? | | <u>Giustificazione</u> | | | |
| 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 piccole differenze rispetto a una procedura appropriata. | 2 | | | | |
| Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una procedura appropriata. | 1 | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non appropriata. | 0 | | | | |

| Campo di competenze operative: promozioni di vendita | | Valutazione | | | |
|--|---|------------------------|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Criterio di valutazione 2 Valutare un'esperienza di acquisto Domanda guida La persona in formazione valuta in modo pertinente il successo della procedura proposta? | | <u>Giustificazione</u> | | | |
| Realizzato pienamente: La persona in formazione valuta in modo pertinente l'attuazione della sua idea. La persona in formazione si crea una visione d'insieme delle opportunità e dei rischi della procedura. Dalla propria valutazione deduce / ricava misure appropriate. | 3 | | | | |
| Realizzato / piccole lacune la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una valutazione applicabile. | 2 | | | | |
| Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una valutazione applicabile. | 1 | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non applicabile. | 0 | | | | |

Avvertenza per la persona in formazione:

Il compito pratico si svolge su base teorica. È possibile prendere appunti durante la preparazione.

Parte 2 Gestione e presentazione - analizzare la presentazione della merce

| Colloquio tecnico – analizzare la presentazione dei prodotti | |
|--|---|
| Durata: 20 minuti | Punti: 12 |
| Criterio di valutazione 1-3 | Appunti della persona in formazione: 5min Presentazione dei risultati e domande dell'esaminatore: 10min |
| Criterio di valutazione 4 | Procedura in situazioni particolari: 5min |
| Premessa | <p>Analisi di una presentazione di merce.</p> <p>Tema presentazione della merce: _____</p> <p>Quesito: avete 5 minuti di tempo per analizzare mentalmente una determinata presentazione della merce (in conformità al tema) e prendere appunti in merito</p> |

| Campo di competenze operative: Analizzare | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|------------------------|---|---|---|---|
| Criterio di valutazione 1: Analizzare la presentazione di merce | | <u>Giustificazione</u> | | | | |
| Domanda guida La persona in formazione riconosce i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce? | | | | | | |
| Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive in modo completo e corretto i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce. | 3 | | | | | |
| Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una risposta olistica (interdisciplinare). | 2 | | | | | |
| Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una risposta olistica (interdisciplinare). | 1 | | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta olistica (interdisciplinare). | 0 | | | | | |

| Campo di competenze operative: Proposte di miglioramento | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
|--|---|------------------------|---|---|---|---|
| Critero di valutazione 2: Proporre dei miglioramenti Domanda guida La persona in formazione deduce / ricava appropriate misure di miglioramento? | | <u>Giustificazione</u> | | | | |
| Realizzato pienamente: la persona in formazione illustra parecchie misure di miglioramento pertinenti. Le applica direttamente a questa presentazione di merce e le descrive in modo comprensibile e condivisibile. | 3 | | | | | |
| Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una risposta pertinente e condivisibile. | 2 | | | | | |
| Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una risposta pertinente e condivisibile. | 1 | | | | | |
| Sbagliato / non eseguito la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta pertinente e condivisibile. | 0 | | | | | |

| Campo di competenze operative: i punti forti e i punti deboli | | Valutazione | 0 | 1 | 2 | 3 |
|--|---|------------------------|---|---|---|---|
| Critero 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? | | <u>Giustificazione</u> | | | | |
| Realizzato pienamente: le giustificazioni della persona in formazione sono condivisibili. La persona in formazione argomenta in modo professionalmente solido. Gli argomenti sono formulati in modo comprensibile e proposti in modo strutturato. | 3 | | | | | |
| Realizzato / piccole lacune: le giustificazioni della persona in formazione presentano piccole differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 2 | | | | | |
| Carente: le giustificazioni della persona in formazione presentano grandi differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 1 | | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: le giustificazioni della persona in formazione sono inutilizzabili e si discostano totalmente da una giustificazione condivisibile e professionalmente solida. | 0 | | | | | |

| Campo di competenze operative: Procedura in situazioni particolari (durata: 5min) | | Valutazione | | | |
|--|---|------------------------|---|---|---|
| Criterio di valutazione 4: Procedere in modo plausibile in situazioni particolari | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Domanda guida La persona in formazione descrive una procedura plausibile nelle situazioni particolari descritte? | | <i>Giustificazione</i> | | | |
| Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale nelle situazioni particolari. 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 piccole differenze rispetto alla risposta completa. | 2 | | | | |
| Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto alla risposta completa. | 1 | | | | |
| Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa. | 0 | | | | |

Avvertenza per la persona in formazione:

Il colloquio professionale si svolge su base teorica. È possibile prendere appunti durante l'elaborazione.

Nel criterio di valutazione 4 vengono poste domande su temi come presentazione della merce, gestione della merce, approvvigionamento e approntamento. Non si tratta di situazioni quotidiane, ma di situazioni **speciali**.