

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP

Serie 0 vendita 22+

Validità a partire dal 2024

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	40'	30			70%
2	Gestione e presentazione - analizzare la presentazione della merce esistenti	20'	12			30%

Nota complessiva *

*La nota complessiva è data dalla media ponderata e arrotondata a un decimale delle parti 1 e 2. La tabella di calcolo / la scala delle note è quindi da intendersi senza ponderazione.

Part e	Campi d'esame	Durata	Punti per ciascun criterio di valutazione	Punti ottenuti	Punti totali ottenuti
1	Relazioni con i clienti				
	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				
2	Gestione e presentazione - analizzare la presentazione della merce esistenti				
	Analizzare la presentazione di merce	20'	3		
	Proporre dei miglioramenti		3		
	Giustificare in modo condivisibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti		3		
Procedura plausibile in situazioni particolari	3				

Tabella di conversione / scala delle note **(Senza ponderazione)**

Nota	Punti della parte 1	Punti della parte 2
6	29 - 30	12
5.5	26 - 28	11
5	23 - 25	9 - 10
4.5	20 - 22	8
4	17 - 19	7
3.5	14 - 16	6
3	11 - 13	5
2.5	8 - 10	3 - 4
2	5 - 7	2
1.5	2 - 4	1
1	0 - 1	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		Tema: outdoor – zaino da escursionismo	
Durata: 40 minuti		Punti: 30	Punti ottenuti:
Richieste e punto di vista del cliente	Un cliente di mezza età sta cercando uno zaino da escursionismo. È entusiasta e fa molte domande.		

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 Domanda guida La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente?		Giustificazione			
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
Criterio 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?		Giustificazione			
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 in formazione 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		Giustificazione			
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		Giustificazione			
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: Approccio con il cliente		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			
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 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 Gestione e presentazione - analizzare la presentazione della merce

Colloquio tecnico - analizzare la presentazione dei prodotti	
Durata: 20min	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: Analisi	Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Analizzare la presentazione di merce Domanda guida La persona in formazione riconosce i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce ?	Giustificazione				
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
Criterio 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: Punti forti e punti deboli		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?		<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 (<i>durata: 5min</i>)		Valutazione			
Criterio di valutazione 4: Procedere in modo plausibile in situazioni particolari Domanda guida la persona in formazione descrive una procedura plausibile nelle situazioni particolari descritte?		<u>Giustificazione</u>			
Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale in situazioni particolari. La procedura è motivata in modo comprensibile. 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**.