

Procedura di qualificazione per Impiegati del commercio al dettaglio AFC

Serie 0 AFC

Validità a partire dal 2026

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					
2A	Gioco di ruolo 2 - Colloquio impegnativo con un cliente	20'	12			30%
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	Ponderazione	Punti ottenuti	Punti totali
1	Relazioni con i clienti – Gioco di ruolo 1					
	Saluto, accoglienza Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato	40’	3	Semplice		
	Consulenza: Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni		3	Doppia		
	Consulenza: Consigliare il cliente in modo convincente		3	Tripla		
	Conclusione Progettare professionalmente la conclusione della vendita		3	Doppia		
	Approccio con i clienti: Gestire i clienti con professionalità		3	Doppia		
2	Creazione di esperienze di acquisto – 2A Gioco di ruolo 2 e 2B Compito pratico					
	2A - Colloquio impegnativo con un cliente: creare un’esperienza di acquisto	20’	3	Doppia		
	2A - Colloquio impegnativo con un cliente: proporre possibili soluzioni appropriate		3	Doppia		
	2B - Compito pratico: Eventi per clienti oppure promozioni di vendita	10’	3	Semplice		
			3	Semplice		
3	Gestione e presentazione - – Analizzare una presentazione di merce già allestita					
	Analizzare una presentazione di merce	20’	3	Semplice		
	Proporre dei miglioramenti		3	Semplice		
	Giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti		3	Semplice		
	Procedere in modo plausibile nelle situazioni particolari		3	Semplice		

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 – Ponderazione: 1	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?		<u>Giustificazione</u>				
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 - Ponderazione: 2	0	1	2	3
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?		<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.	3					
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.	2					
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.	1					
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 - Ponderazione: 3	0	1	2	3
Criterio di valutazione 3: Consigliare il cliente in modo convincente Domanda guida La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente?		<u>Giustificazione</u>				
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.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una consulenza convincente e competente.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una consulenza convincente e competente.	1					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0					

Campo di competenze operative: Conclusione della vendita		Valutazione - Ponderazione: 2	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4: Progettare professionalmente la conclusione della vendita Domanda guida le persone in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		<u>Giustificazione</u>				
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.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita.	1					
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 - Ponderazione: 2	0	1	2	3
Criterio di valutazione 5: Gestire i clienti con professionalità Domanda guida La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti?		<u>Giustificazione</u>				
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.	3					
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).	2					
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).	1					
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 - Ponderazione: 2		0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Creare un’esperienza di acquisto		<u>Giustificazione</u>					
Domanda guida La persona in formazione crea un’esperienza di acquisto in una situazione difficile con un cliente?							
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.	3						
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un’esperienza di acquisto professionale.	2						
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un’esperienza di acquisto professionale.	1						
Sbagliato / non eseguito: il comportamento della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0						

Campo di competenze operative: Lösungsvorgehen		Valutazione - Ponderazione: 2	0	1	2	3
Criterio 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.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	1					
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: 5 minuti)</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 - Ponderazione: 1		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 - Ponderazione: 1		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’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 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:

Questo ambito d'esame si svolge sotto forma di **colloquio professionale*** e si basa su contenuti teorici. È possibile prendere appunti durante l'elaborazione.

*Definizione di colloquio professionale:

il colloquio professionale è un colloquio tra due professioniste/i e approfondisce gli aspetti tecnici sia in ampiezza che in profondità. Non si tratta quindi di un «gioco di domande e risposte». Il colloquio professionale verifica in che misura un candidato o una candidata è in grado di riconoscere nessi e relazioni. Ad esempio, una persona in formazione spiega come procederebbe in un compito pratico. A tal fine illustra la propria comprensione del contesto tecnico e dei nessi, riflette sulla procedura metodica e discute approcci di soluzione alternativi.

Parte 2 Gestione e presentazione - analizzare la presentazione della merce

Colloquio tecnico – analizzare la presentazione dei prodotti			
Durata: 20 minuti		Punti: 12	Punti ottenuti:
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 - Ponderazione: 1		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?		<u>Giustificazione</u>					
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 - Ponderazione: 1		0	1	2	3
Criterio di valutazione 2: Proporre dei miglioramenti		<u>Giustificazione</u>					
Domanda guida La persona in formazione deduce / ricava appropriate misure di miglioramento?							
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 - Ponderazione: 1		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 (durata: 5min)		Valutazione - Ponderazione: 1			
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 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:

Questo ambito d'esame si svolge sotto forma di **colloquio professionale*** e si basa su contenuti teorici. È possibile prendere appunti durante l'elaborazione.

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**.

*Definizione di colloquio professionale:

il colloquio professionale è un colloquio tra due professioniste/i e approfondisce gli aspetti tecnici sia in ampiezza che in profondità. Non si tratta quindi di un «gioco di domande e risposte». Il colloquio professionale verifica in che misura un candidato o una candidata è in grado di riconoscere nessi e relazioni. Ad esempio, una persona in formazione spiega come procederebbe in un compito pratico. A tal fine illustra la propria comprensione del contesto tecnico e dei nessi, riflette sulla procedura metodica e discute approcci di soluzione alternativi.