



Repubblica e Cantone
Ticino

Riforma vendita 2022+

WEBINAR

07.02.23 dalle 14.00 alle 16.00

13.02.23 dalle 17.30 alle 19.30

Repubblica e Cantone Ticino

Divisione della formazione professionale

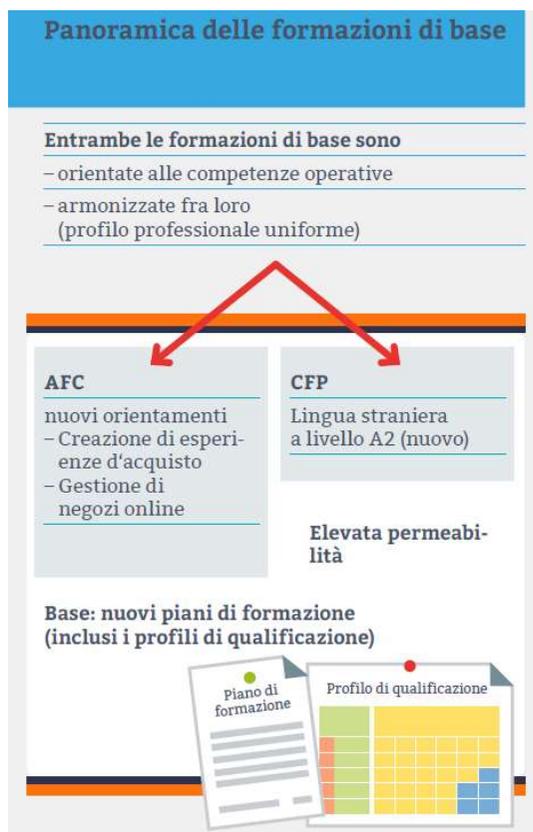
Sezione della formazione commerciale e dei servizi

In collaborazione con la Città dei mestieri della Svizzera italiana

ti Le novità in sintesi

Riforma Vendita 2022+
SEFCS

TEMATICHE	FORMAZIONE DI BASE SINO AL 2022	FORMAZIONE DI BASE DOPO IL 2022
COMPETENZE	Obiettivi di valutazione	Competenze operative
AZIENDA	Valutazione finale	Valutazione annuale Il formatore documenta le prestazioni della pif mediante controlli delle competenze CC alla fine del secondo, quarto e del quinto semestre. I CC sono espressi in note e confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione
ORIENTAMENTI	"consulenza" o "gestione delle merci"	"creazione di esperienze di acquisto" o "gestione di negozi on line"
DAP	cartacea	obbligo di allestire la DAP attraverso i lavori pratici (inseriti nelle varie piattaforme) che completano le competenze operative da raggiungere. Le competenze operative sono uguali in tutti i luoghi di formazione (scuola, azienda e CI).
MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO	no	si
SCUOLA	Materie	Competenze operative
	giorni di frequenza: 1° anno 1,5 2° anno 1,5 (2) 3° anno 1,5	giorni di frequenza: 1° anno 1,5 2° anno 2 3° anno 1
	bilancio della situazione a fine primo anno	no
	si corsi facoltativi	no corsi facoltativi
	conoscenze generali del ramo	no
	tedesco AFC	tedesco AFC e CFP
CORSI INTERAZIENDALI	AFC 10 giorni CFP 8 giorni Gli operatori dei CI documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per i corsi 1-3.	AFC 14 giorni CFP 10 giorni Gli operatori dei CI documentano le prestazioni delle pif mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale. I CC sono espressi in note che confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione. Luogo: a dipendenza del ramo.

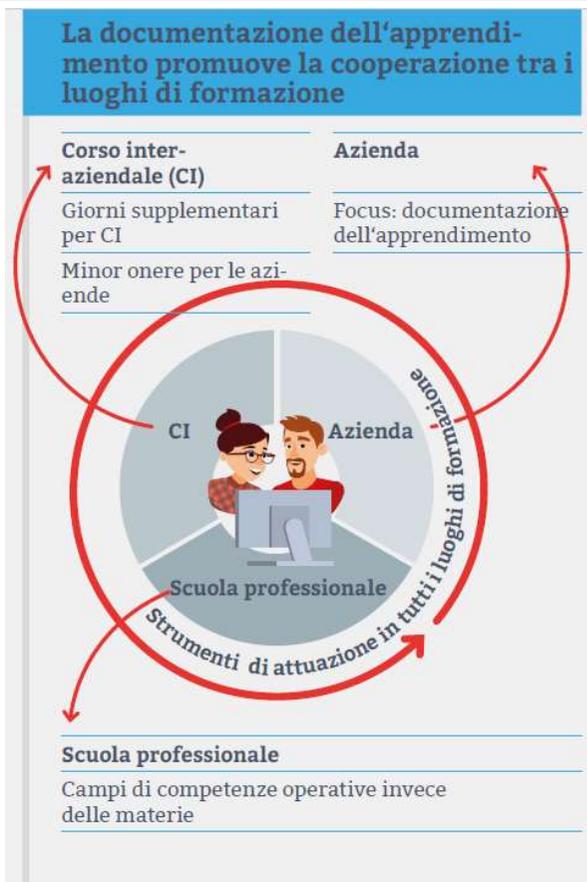


Le basi sono

- le nuove ordinanze sulla formazione professionale di base
- i nuovi piani di formazione

e sono orientate alle competenze operative

Tutti i contenuti si orientano sempre alle situazione di lavoro da affrontare in azienda.



Collaborazione tra i luoghi di formazione
I tre luoghi di formazione sono strettamente armonizzati fra loro e strutturati l'uno sull'altro.



Nuova documentazione dell'apprendimento

FCS ha «tradotto» gli obiettivi di valutazione dell'azienda in lavori pratici.

Le persone in formazione svolgono i lavori pratici nell'azienda e prendono nota dei risultati.

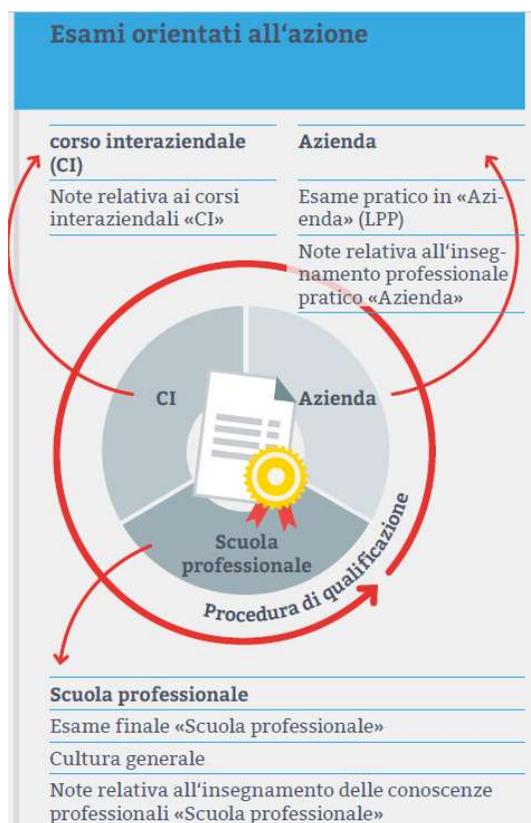
Ausili e riassunti dei corsi interaziendali e dell'insegnamento scolastico possono essere integrati e sono pertanto sempre disponibili nell'azienda.

Le persone in formazione valutano le competenze acquisite tramite la griglia di competenze (autovalutazione).

Almeno una volta per ciascun anno di tirocinio i formatori professionali svolgono una valutazione esterna tramite la griglia di competenze.



CONTROLLO DELLE COMPETENZE ALLA FINE DEL 2°, 4° E 5° SEMESTRE



Procedura di qualificazione

Orientata con coerenza alle competenze operative

Valutazione complessiva

1. Note dei tre luoghi di formazione
2. Esami finali nella scuola professionale
3. Esame pratico nell'azienda

La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- b. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

ti Tabella delle competenze operative impiegato del commercio al dettaglio AFC

Riforma Vendita 2022+
SEFCS

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →					
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio
b	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce	b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti	b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti			
c	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti	c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana			
d	Interazione nell'azienda e nel ramo	d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti	d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	
e	Creazione di esperienze di acquisto	e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio	e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio	e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni			
f	Gestione di negozi online	f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online	f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti	f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online			

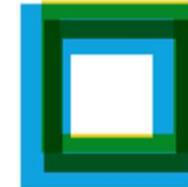
ti Tabella delle competenze operative assistente del commercio al dettaglio CFP

Riforma Vendita 2022+
SEFCS

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →			
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1 Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	a2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	a3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali
b	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	b1 Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce	b2 Secondo istruzioni, presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti	b3 Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti	
c	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	c1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	c2 Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti	c3 Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana	
d	Interazione nell'azienda e nel ramo	d1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	d2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	d3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni	d4 Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni

- Konvink → scuola

KONVINK
Wissen fürs Können.



- Konvink o altre piattaforme → azienda e CI a dipendenza dal ramo di appartenenza

Piano di formazione «Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC – orientamento e»

AA Apprendimento autogestito: lavorare con il portfolio personale													
SP	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO a3	CO b3	CO c3	CO d3	
	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3		CO d2	CO a6			CO e2	
	CO a3				CO a4			CO d3				CO e3	
CI	CI 1			CI 2			CI 3						
Azienda	Lavori pratici				Lavori pratici				Lavori pratici				
	LP CO a1 Porgere il benvenuto ai clienti LP CO a1 Accogliere le richieste LP CO a2 Capire i bisogni del cliente LP CO a2 Utilizzare le conoscenze dell'assortimento LP CO a3 Migliorare i colloqui di vendita LP CO a3 Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento LP CO a3 Stare alla cassa LP CO b1 Occuparsi della ricezione della merce LP CO b1 Elaborare le uscite di merci LP CO b2 Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo LP CO c1 Informarsi in merito alla concorrenza LP CO c1 Formulare argomenti di vendita LP CO c2 Offrire servizi adatti LP CO c2 Trattare e mettere a disposizione i prodotti LP CO d2 Vivere lo spirito del team LP CO d2 Accettare ordini di lavoro LP CO d3 Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento LP CO d3 Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni				LP CO a2 Entusiasmare i clienti LP CO a3 Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti LP CO a3 Avviare la conclusione di colloqui di vendita LP CO a4 Rispondere alle domande dei clienti LP CO a4 Trasmettere le richieste dei clienti LP CO b1 Gestire i merci LP CO b3 Registrare i dati LP CO c3 Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita LP CO c3 Argomentare in modo sostenibile LP CO d1 Comunicare con sicurezza e in modo cordiale LP CO d1 Comunicare al telefono in maniera conforme LP CO d1 Comunicare oralmente informazioni LP CO d1 Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto LP CO d1 Gestire situazioni d'emergenza LP CO d2 Accettare feedback LP CO d3 Porre obiettivi SMART LP CO d4 Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro LP CO d4 Fissare la priorità di appuntamenti e compiti LP CO d4 Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata				LP CO a5 Sviluppare relazioni con i clienti e mantenere LP CO a5 Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media LP CO a5 Accogliere i feedback dei clienti LP CO a6 Risolvere situazioni complesse nel colloquio con il cliente LP CO b3 Utilizzare correttamente cifre e dati LP CO d5 Assegnare incarichi di lavoro completi LP CO d5 Fornire feedback agli altri LP CO e1 Svolgere colloqui impegnativi con i clienti LP CO e1 Gestire i reclami LP CO e1 Gestire riparazioni o ritorni LP CO e2 Creare esperienze LP CO e2 Raggiungere i segmenti di clienti sui social media LP CO e3 Conoscere gli eventi per i clienti della propria azienda LP CO e3 Pianificare e svolgere un evento per i clienti o una promozione				
	1° semestre				2° semestre				3° semestre				
					1				2				
					1				2				
					1				2				
					1				2				
					1				2				
					1				2				
					1				2				
					1				2				
					1				2				

Creazione di esperienze di acquisto

e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio

e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio

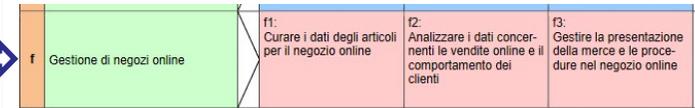
e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni

Leggenda

- Analisi personale: griglia di competenze
- Nota relativa all'insegnamento professionale in azienda
- CI Proposta per la suddivisione dei blocchi (adattabile a seconda del ramo di formazione e d'esame)
CI 1 1° anno = 6 giorni
CI 2 2° anno = 4 giorni
- CO Conoscenze di base e abilità nelle competenze operative menzionate

Piano di formazione «Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC – orientamento f»

AA Apprendimento autogestito: lavorare con il portfolio personale																		
SP	CO a1	CO b1	CO c1	CO d2	CO a2	CO b1	CO c3	CO d1	CO a5	CO b3	CO a5	CO a1						
	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3		CO d2	CO a6			CO a2						
	CO a3				CO a4			CO d5				CO a3						
CI	CI 1			CI 2			CI 3											
	Azienda	Lavori pratici				Lavori pratici				Lavori pratici								
LP CO a1 Forgere il benvenuto ai clienti LP CO a1 Accogliere le richieste LP CO a2 Capire i bisogni del cliente LP CO a2 Utilizzare le conoscenze dell'assortimento LP CO a3 Migliorare i colloqui di vendita LP CO a3 Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento LP CO a3 Stare alla cassa LP CO b1 Occuparsi della ricezione della merce LP CO b1 Elaborare le uscite di merci LP CO b2 Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo LP CO c1 Informarsi in merito alla concorrenza LP CO c1 Formulare argomenti di vendita LP CO c2 Offrire servizi adatti LP CO c2 Trattare e mettere a disposizione i prodotti LP CO d2 Vivere lo spirito del team LP CO d2 Accettare ordini di lavoro LP CO d3 Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento LP CO d3 Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni				LP CO a2 Entusiasmare i clienti LP CO a5 Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti LP CO a3 Avviare la conclusione di colloqui di vendita LP CO a4 Rispondere alle domande dei clienti LP CO a4 Trasmettere le richieste dei clienti LP CO b1 Gestire le merci LP CO b5 Registrare i dati LP CO c3 Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita LP CO c3 Argomentare in modo sostenibile LP CO d1 Comunicare con sicurezza e in modo cordiale LP CO d1 Comunicare al telefono in maniera conforme LP CO d1 Comunicare oralmente informazioni LP CO d1 Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto LP CO d1 Gestire situazioni d'emergenza LP CO d2 Accettare feedback LP CO d3 Porre obiettivi SMART LP CO d4 Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro LP CO d4 Fissare la priorità di appuntamenti e compiti LP CO d4 Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata				LP CO a5 Sviluppare relazioni con i clienti e mantenerle LP CO a5 Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media LP CO a5 Accogliere i feedback dei clienti LP CO a6 Risolvere situazioni complesse nel colloquio con il cliente LP CO b3 Utilizzare correttamente cifre e dati LP CO b5 Assegnare incarichi di lavoro completi LP CO d5 Fornire feedback costruttivi LP CO f1 Familiarizzare con il negozio online LP CO f1 Aggiungere nuovi articoli al negozio online LP CO f1 Collegare prodotti nel negozio online LP CO f2 Analizzare il comportamento di acquisto della clientela nel negozio online LP CO f2 Analizzare e rispondere al feedback dei clienti LP CO f2 Analizzare e confrontare il comportamento d'ordine LP CO f2 Gestire la scorta dei prodotti nel negozio online LP CO f2 Analizzare i negozi online della concorrenza LP CO f3 Verificare la facilità di utilizzo del negozio online da parte degli utenti LP CO f3 Sorvegliare processi backend nel negozio online LP CO f3 Garantire la reperibilità di contenuti del negozio LP CO f3 Gestire in modo professionale la risoluzione di problemi nel negozio online										
1° semestre			2° semestre			3° semestre			4° semestre			5° semestre			6° semestre			
			1			1			2			2			3			
			1			2			2			3			3			



Leggenda

- Analisi personale: griglia di competenze
- Nota relativa all'insegnamento professionale in azienda
- CI Proposta per la suddivisione dei blocchi (adattabile a seconda del ramo di formazione e d'esame)
CI 1° anno = 6 giorni
CI 2° anno = 4 giorni
CI 3° anno = 4 giorni
- CO Conoscenze di base e abilità nelle competenze operative menzionate



Piano di formazione «Assistente del commercio al dettaglio CFP»

AA	Apprendimento autogestito: lavorare con il portfolio personale									
SP	CO a1	CO b1	CO c1	CO d2	CO a2	CO b1	CO c3	CO d1		
	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3			CO d2	
	CO a3				CO a4				CO d3	
									CO d4	
CI		CI 1					CI 2			
Azienda	Lavori pratici					Lavori pratici				
	LP CO a1	Forgere il benvenuto ai clienti				LP CO a2	Utilizzare le conoscenze dell'assortimento			
	LP CO a1	Accogliere le richieste				LP CO a2	Entusiasmare i clienti			
	LP CO a2	Capire i bisogni del cliente				LP CO a3	Migliorare i colloqui di vendita			
	LP CO a3	Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento				LP CO a3	Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti			
	LP CO a3	Stare alla cassa				LP CO a3	Avviare la conclusione di colloqui di vendita			
	LP CO b1	Occuparsi della ricezione della merce				LP CO a4	Rispondere alle domande dei clienti			
	LP CO b1	Elaborare le uscite di merci				LP CO a4	Trasmettere le richieste dei clienti			
	LP CO b2	Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo				LP CO b1	Gestire le merci			
	LP CO b3	Utilizzare correttamente cifre e dati				LP CO b3	Registrazione i dati			
	LP CO c1	Informarsi in merito alla concorrenza				LP CO b3	Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita			
	LP CO c1	Formulare argomenti di vendita				LP CO c3	Argomentare in modo sostenibile			
	LP CO c2	Offrire servizi adatti				LP CO d1	Comunicare con sicurezza e in modo cordiale			
	LP CO c2	Trattare e mettere a disposizione i prodotti				LP CO d1	Comunicare al telefono in maniera conforme			
	LP CO d2	Vivere lo spirito del team				LP CO d1	Comunicare oralmente informazioni			
LP CO d2	Accettare ordini di lavoro				LP CO d1	Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto				
LP CO d3	Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento				LP CO d1	Gestire situazioni d'emergenza				
LP CO d3	Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni				LP CO d2	Accettare feedback				
					LP CO d3	Porre obiettivi SMART				
					LP CO d4	Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro				
					LP CO d4	Fissare la priorità di appuntamenti e compiti				
					LP CO d4	Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata				
	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre						

Leggenda

Analisi personale: griglia di competenze

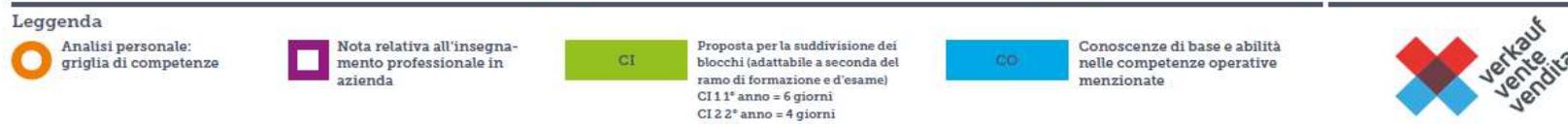
Nota relativa all'insegnamento professionale in azienda

CI Proposta per la suddivisione dei blocchi (adattabile a seconda del ramo di formazione e d'esame)
CI 1 1° anno = 6 giorni
CI 2 2° anno = 4 giorni

CO Conoscenze di base e abilità nelle competenze operative menzionate



Azienda	Lavori pratici	Lavori pratici	Lavori pratici
	<p>LP CO a1 Porgere il benvenuto ai clienti</p> <p>LP CO a1 Accogliere le richieste</p> <p>LP CO a2 Capire i bisogni del cliente</p> <p>LP CO a2 Utilizzare le conoscenze dell'assortimento</p> <p>LP CO a3 Migliorare i colloqui di vendita</p> <p>LP CO a3 Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento</p> <p>LP CO a3 Stare alla cassa</p> <p>LP CO b1 Occuparsi della ricezione della merce</p> <p>LP CO b1 Elaborare le uscite di merci</p> <p>LP CO b2 Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo</p> <p>LP CO c1 Informarsi in merito alla concorrenza</p> <p>LP CO c1 Formulare argomenti di vendita</p> <p>LP CO c2 Offrire servizi adatti</p> <p>LP CO c2 Trattare e mettere a disposizione i prodotti</p> <p>LP CO d2 Vivere lo spirito del team</p> <p>LP CO d2 Accettare ordini di lavoro</p> <p>LP CO d3 Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento</p> <p>LP CO d3 Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni</p>	<p>LP CO a2 Entusiasmare i clienti</p> <p>LP CO a3 Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti</p> <p>LP CO a3 Avviare la conclusione di colloqui di vendita</p> <p>LP CO a4 Rispondere alle domande dei clienti</p> <p>LP CO a4 Trasmettere le richieste dei clienti</p> <p>LP CO b1 Gestire le merci</p> <p>LP CO b3 Registrare i dati</p> <p>LP CO c3 Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita</p> <p>LP CO c3 Argomentare in modo sostenibile</p> <p>LP CO d1 Comunicare con sicurezza e in modo cordiale</p> <p>LP CO d1 Comunicare al telefono in maniera conforme</p> <p>LP CO d1 Comunicare oralmente informazioni</p> <p>LP CO d1 Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto</p> <p>LP CO d1 Gestire situazioni d'emergenza</p> <p>LP CO d2 Accettare feedback</p> <p>LP CO d3 Porre obiettivi SMART</p> <p>LP CO d4 Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro</p> <p>LP CO d4 Fissare la priorità di appuntamenti e compiti</p> <p>LP CO d4 Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata</p>	<p>LP COa5 Sviluppare relazioni con i clienti e mantenerle</p> <p>LP CO a5 Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media</p> <p>LP CO a5 Accogliere i feedback dei clienti</p> <p>LP CO a6 Risolvere situazioni complesse nel colloquio con il cliente</p> <p>LP CO b3 Utilizzare correttamente cifre e dati</p> <p>LP CO d5 Assegnare incarichi di lavoro completi</p> <p>LP CO d5 Fornire feedback costruttivi</p> <p>LP CO e1 Svolgere colloqui impegnativi con i clienti</p> <p>LP CO e1 Gestire i reclami</p> <p>LP CO e1 Gestire riparazioni o ritorni</p> <p>LP CO e2 Creare esperienze</p> <p>LP CO e2 Raggiungere i segmenti di clienti sui social media</p> <p>LP CO e3 Conoscere gli eventi per i clienti della propria azienda</p> <p>LP CO e3 Pianificare e svolgere un evento per i clienti o una promozione</p>

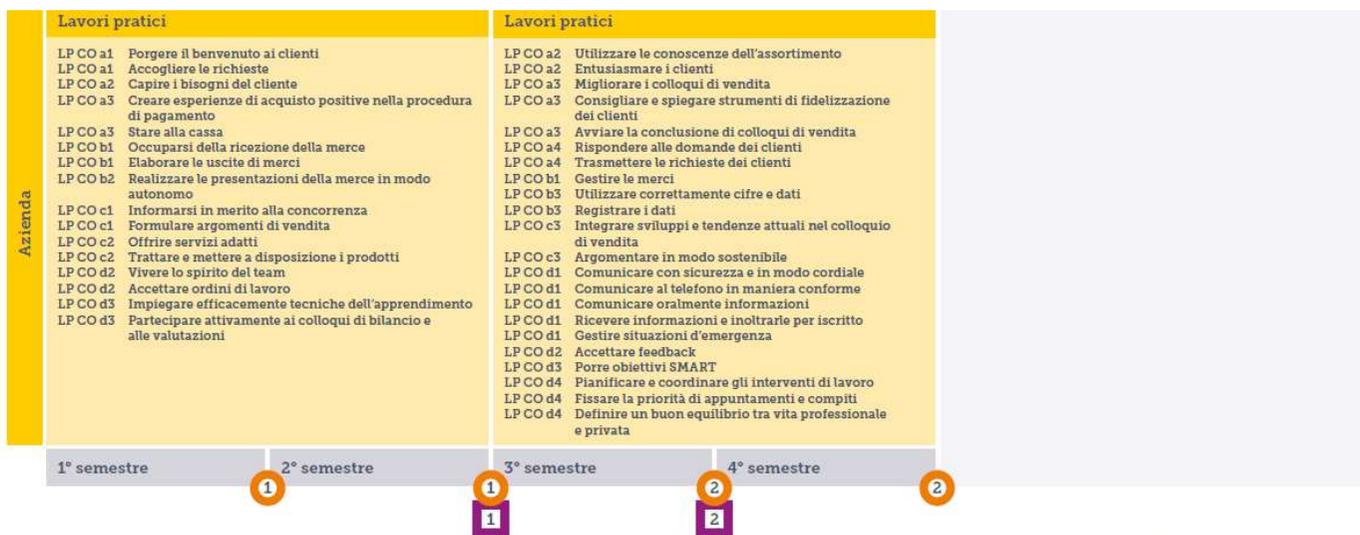


Leggenda

- Analisi personale: griglia di competenze
- Nota relativa all'insegnamento professionale in azienda
- CI Proposta per la suddivisione dei blocchi (adattabile a seconda del ramo di formazione e d'esame)
CI 1° anno = 6 giorni
CI 2° anno = 4 giorni
- CO Conoscenze di base e abilità nelle competenze operative menzionate



Per far raggiungere le competenze operative in azienda il formatore deve attribuire i lavori pratici



Leggenda

○ Analisi personale: griglia di competenze

□ Nota relativa all'insegnamento professionale in azienda

CI Proposta per la suddivisione dei blocchi (adattabile a seconda del ramo di formazione e d'esame)
CI 1 1° anno = 6 giorni
CI 2 2° anno = 4 giorni

CO Conoscenze di base e abilità nelle competenze operative menzionate



Per far raggiungere le competenze operative in azienda il formatore deve attribuire i lavori pratici



Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Porgere il benvenuto ai clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio sei il padrone o la padrona di casa nella tua azienda. Vorresti che le tue clienti si sentano a loro agio. Per creare quest'atmosfera e per realizzare tramite ciò anche un colloquio di vendita di successo, l'inizio deve funzionare al meglio.

Il presente lavoro pratico ti aiuta a porgere il benvenuto ai clienti in modo professionale e tramite ciò poni la prima pietra per il colloquio di vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti in merito a quali canali di comunicazione possono svolgersi i contatti con i clienti nella tua azienda. Crea una panoramica sui canali di comunicazione e sui diversi contatti con i clienti che vuoi stringere in loco.

Compito parziale 2: Rifletti su che cosa debba includere una buona prima comunicazione con le clienti. In tal senso pensa a esperienze di vendita positive in cui tu stessa o stesso sei stata o stato cliente. Che cosa ti ha entusiasmato o reso felice? Crea un bigliettino che possa fungere da supporto per i tuoi pensieri.

Compito parziale 3: Porgi ora il benvenuto ai clienti: avvicinati attivamente a due clienti, porgi loro il benvenuto e informati su come puoi aiutarli. Utilizza a tale proposito il bigliettino del compito parziale 2. Fatti fornire un riscontro dalle tue formatrici.

Compito parziale 4: Al termine del compito parziale 3, avvicinati nuovamente alle tre clienti, dai loro il benvenuto e chiedi di nuovo che cosa puoi fare per loro. Dopo ogni contatto chiediti che cosa ha funzionato bene e che cosa devi ancora migliorare.

Compito parziale 5: Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella documentazione digitale dell'apprendimento.

Suggerimenti per la soluzione

Osserva come i tuoi collaboratori porgono il benvenuto ai clienti e ricava idee per i tuoi contatti personali con i clienti.

Tutti i lavori pratici da svolgere per raggiungere le varie competenze operative sono caricati in konvink

Luogo azienda – procedura lavori pratici

Pianificazione

- Assegnazione lavori pratici

Implementazione dei lavori pratici

- Gli apprendisti eseguono i lavori pratici
- Gli apprendisti documentano i lavori con delle raccolte (opere, grafici, appunti, foto,....)

Colloquio di qualificazione

- Autovalutazione e valutazione esterna (formatore) con la griglia delle competenze
- Momento opportuno per allestire il rapporto di formazione semestrale
- Controllo delle competenze

Luogo azienda – pianificazione AFC

- Il formatore assegna i compiti pratici

Pianificazione



Lavori pratici		Lavori pratici		Lavori pratici		
Azienda	LP CO a1	Porgero il benvenuto ai clienti	LP CO a2	Entusiasmare i clienti	LP CO a5	Sviluppare relazioni con i clienti e mantenerle
	LP CO a1	Accogliere le richieste	LP CO a3	Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti	LP CO a5	Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media
	LP CO a2	Capire i bisogni del cliente			LP CO a5	Accogliere i feedback dei clienti
	LP CO a2	Utilizzare le conoscenze dell'assortimento	LP CO a3	Avviare la conclusione di colloqui di vendita	LP CO a6	Risolvere situazioni complesse nel colloquio con il cliente
	LP CO a3	Migliorare i colloqui di vendita	LP CO a4	Rispondere alle domande dei clienti		
	LP CO a3	Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento	LP CO a4	Trasmettere le richieste dei clienti		
	LP CO a3	Stare alla cassa	LP CO b1	Gestire lo merci	LP CO b3	Utilizzare correttamente cifre e dati
	LP CO b1	Occuparsi della ricezione della merce	LP CO b3	Registrare i dati	LP CO d5	Assegnare incarichi di lavoro completi
	LP CO b1	Elaborare le uscite di merci	LP CO c3	Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita	LP CO e1	Fornire feedback costruttivi
	LP CO b2	Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo	LP CO c3	Argomentare in modo sostenibile	LP CO e1	Svolgere colloqui impegnativi con i clienti
	LP CO c1	Informarsi in merito alla concorrenza	LP CO d1	Comunicare con sicurezza e in modo cordiale	LP CO e1	Gestire i reclami
	LP CO c1	Formulare argomenti di vendita	LP CO d1	Comunicare al telefono in maniera conforme	LP CO e2	Gestire riparazioni o ritorni
	LP CO c2	Offrire servizi adatti	LP CO d1	Comunicare oralmente informazioni	LP CO e2	Creare esperienze
	LP CO c2	Trattare e mettere a disposizione i prodotti	LP CO d1	Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto	LP CO e2	Raggiungere i segmenti di clienti sui social media
	LP CO d2	Vivere lo spirito del team	LP CO d1	Gestire situazioni d'emergenza	LP CO e3	Conoscere gli eventi per i clienti della propria azienda
	LP CO d2	Accettare ordini di lavoro	LP CO d2	Accettare feedback	LP CO e3	Pianificare e svolgere un evento per i clienti o una promozione
	LP CO d3	Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento	LP CO d3	Porre obiettivi SMART		
	LP CO d3	Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni	LP CO d4	Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro		
		LP CO d4	Fissare la priorità di appuntamenti e compiti			
		LP CO d4	Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata			

Leggenda

○ Analisi personale: griglia di competenze

□ Nota relativa all'insegnamento professionale in azienda

CI Proposta per la suddivisione dei blocchi (adattabile a seconda del ramo di formazione e d'esame)
CI 1 1° anno = 6 giorni
CI 2 2° anno = 4 giorni
.....

CO Conoscenze di base e abilità nelle competenze operative menzionate



Pianificazione annuale direttamente in konvink

Luogo azienda – implementazione

- Gli apprendisti eseguono i lavori pratici
- Gli apprendisti documentano i lavori con delle raccolte (opere, grafici, appunti, foto,.....)

Implementazione
dei lavori pratici



Alla fine la PIF documenta e riflette sul lavoro pratico svolto e allestisce il suo portfolio personale.

Il portfolio è un raccoglitore virtuale di tutte le competenze acquisite nei tre luoghi di formazione e non solo, possono essere inserite anche competenze extra-professionali acquisite.

Significa che nel portfolio personale si annotano come hanno realizzato il lavoro pratico.

Si possono aggiungere allegati, screenshot o grafici.

La cosa importante è la riflessione. Che cosa è andato bene? Cosa non ha funzionato? Che cosa hai imparato? Cosa cambieresti la prossima volta?

Il formatore fissa la data per vedere il lavoro pratico e per discuterlo.

Luogo azienda – implementazione

- Creare un lavoro
- Raccolta di lavori



Obbligo di allestire le opere attraverso i lavori pratici (**inseriti in Konvink**) che completano le competenze operative da raggiungere. Il formatore controlla, discute e firma le opere

Luogo azienda – colloquio di qualificazione

- Autovalutazione e valutazione esterna (formatore) con la griglia delle competenze
- Momento opportuno per allestire il rapporto di formazione semestrale
- Controllo delle competenze

Colloquio di
qualificazione



Al termine dello svolgimento dei lavori pratici attribuiti alla competenza operativa la PIF si autovaluta utilizzando la griglia delle competenze.

Nella griglia delle competenze c'è sempre una domanda guida con diversi criteri.

La PIF pensa a degli esempi concreti dalla sua attività lavorativa quotidiana e verifica, con l'aiuto dei criteri, in che misura ha già acquisito questa competenza.

Una volta completata l'autovalutazione, la PIF invita il formatore a compilare la sua valutazione (valutazione da parte di terzi).

In questa occasione si può allestire anche il rapporto di formazione

Luogo azienda – griglia delle competenze



Direttamente in konvink

Luogo azienda – rapporto di formazione

- Autovalutazione e valutazione esterna (formatore) con la griglia delle competenze
- Momento opportuno per allestire il rapporto di formazione semestrale
- Controllo delle competenze

Colloquio di
qualificazione



Esempio rapporto

Obbligatorio semestralmente

Se le competenze non sono raggiunte o se è a rischio il buon esito della formazione il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

CONTROLLO DELLE COMPETENZE ALLA FINE DEL 2°, 4° E 5° SEMESTRE

Griglia delle lezioni

Tempo per luogo di formazione AFC (1.5-2-1 giorni di scuola)

	1° AT	2° AT	3° AT	Totale
Azienda				
▪ Totale giorni per settimana	3.5	3	4	
Scuola professionale				
▪ Conoscenze professionali	440	520	200	1160
▪ Cultura generale	40	40	80	160
▪ Educazione fisica	40	80	40	160
Scuola professionale				
▪ Totale lezioni per settimana	13	16	8	
▪ Totale giorni per settimana	1.5	2	1	

Griglia delle lezioni

Tempo per luogo di formazione CFP (1-1 giorni di scuola)

	1° AT	2° AT	Totale
Azienda			
▪ Totale giorni per settimana	4	4	
Scuola professionale			
▪ Conoscenze professionali	280	280	560
▪ Cultura generale	40	40	80
▪ Educazione fisica	40	40	80
Scuola professionale			
▪ Totale lezioni per settimana	9	9	
▪ Totale giorni per settimana	1	1	



Luogo scuola professionale

Riforma Vendita 2022+
SEFCS

Nome	Cognome	Data di nascita	Attinenza
Anno scolastico 2022-2023		Professione	Classe
Materie	1° semestre		2° semestre
Comportamento Condotta Applicazione Campi di competenze operative CCO-A: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti CCO-B: Gestione e presentazione di prodotti e servizi CCO-C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi CCO-D: Interazione nell'azienda e nel ramo Cultura generale Cultura generale	CCO-A: - conoscenze del commercio al dettaglio - italiano - tedesco "consulenza" CCO-B: - conoscenze del commercio al dettaglio - economia "gestione delle merci" CCO-C: - società CCO-D: - italiano - tedesco "conoscenze azienda / gestione team" - conoscenze del commercio al dettaglio		
MEDIA COMPLESSIVA			
ASSENZE (ore-lezione)	giustificate	arbitrarie	totali
Altro			
Educazione fisica			
DECISIONI			
OSSERVAZIONI			
	Cultura Generale: - I° semestre * contratto di tirocinio * assicurazioni sociali * diritti e doveri * CO - II° semestre * stile di vita * rapporti sociali		

Luogo corsi interaziendali

Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale.

I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

