

Lavoro pratico prestabilito (LPP) Assistenti del commercio al dettaglio



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Textil
Branche de formation et d'examens textile
Ramo di formazione e d'esame tessile

Variante 1, Opzione 2, Approfondimento del ramo:

N. candidato /a		Nome		Cognome	
-----------------	--	------	--	---------	--

Luogo dell'esame		Data / orario	
------------------	--	---------------	--

Cognome, nome e firma del perito d'esame	Serie zero	Cognome, nome e firma del perito d'esame	
--	-------------------	--	--

Domanda sullo stato di salute del candidato/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	Du-rata	Max. punti	Punti otte-nuti	Pondera-zione	Nota
1	1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)	40'	30		70%	
2	1.3	Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)	20'	12		30%	

Nota complessiva*

--

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

Parte	Campi d'esame	Durata	Punti per criterio di valutazione	Punti ottenuti	Nota
1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)	40'			
	Saluto, accoglienza, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato		6		
	Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni		6		
	Motivo d'acquisto e consulenza: consulenza convincente ai clienti		6		
	Conclusione, progettare professionalmente la conclusione della vendita		6		
	In generale gestire i clienti con professionalità		6		
	Totale punti		30		
1.3	Opzione 2, gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita	20'			
	Presentazione di merce risp. servizi: analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita		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		
	Totale punti		12		

Tabella di conversione / scala delle note

Nota	Punti della parte 1.1	Punti della parte 1.3
6	30	12
5.5	26 / 28	11
5	24	9 – 10
4.5	20 / 22	8
4	18	7
3.5	14 / 16	6
3	12	5
2.5	8 / 10	3 – 4
2	6	2
1.5	2 / 4	1
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

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 1, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato		0	2	4	6
Criterio di valutazione 1, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
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. Gestisce con abilità le situazioni critiche e crea il primo contatto con il cliente in modo appropriato al tipo di cliente che sta accogliendo.	6				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	4				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	2				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita.	0				
		Osservazione / Scrivete tutto ciò che l'apprendista dice			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 2, analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni		0	2	4	6
<i>Domanda guida:</i> 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 in formazione 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			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 3, consigliare il cliente in modo convincente <i>Domanda guida:</i> 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			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
Criterio di valutazione 4, gestire professionalmente la conclusione della vendita <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		0	2	4	6
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	Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
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			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
		0	2	4	6
Criterio di valutazione 5, gestire i clienti con professionalità <i>Domanda guida:</i> 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			

1.3 Gestione e presentazione di prodotti e servizi - Opzione 2

Con una presentazione di merce risp. servizi già allestita Durata: 20 Minuti

Indicazioni per i periti d'esame.

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

Conduzione della discussione: 20 minuti

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 <i>Domanda guida:</i> 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					

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

