

## Lavoro pratico prestabilito (LPP) Assistenti del commercio al dettaglio

Variante 1, Opzione 2

N. candidato /a		Nome		Cognome	
Luogo dell'esame			Data / orario		
Cognome, nome e firma del perito d'esame	<b>Serie zero</b>		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 <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					

Pos. ofor	Parte	Campi d'esame	Du-rata	Max. punti	Punti otte-nuti	Nota	Ponderazi-one
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	<b>Relazioni con i clienti (CCO A+C)</b>	40'			
	1. Saluto, accoglienza, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato		3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni		3 x 2 = 6	x 2 =	
	3. Motivo d'acquisto e consulenza: consulenza convincente ai clienti		3 x 3 = 9	x 3 =	
	4. Conclusione, progettare professionalmente la conclusione della vendita		3 x 2 = 6	x 2 =	
	5. In generale gestire i clienti con professionalità		3 x 2 = 6	x 2 =	
<b>Totale punti</b>			30		
1.3	<b>Opzione 2, gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce resp. servizi già allestita</b>	20'			
	1. Presentazione di merce resp. servizi: analizzare una presentazione di merce resp. servizi già allestita		3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Presentazione di merce resp. servizi: proporre dei miglioramenti		3 x 1 = 3	x 1 =	
	3. Presentazione di merce resp. servizi: giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti		3 x 1 = 3	x 1 =	
	4. Presentazione di merce resp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche		3 x 1 = 3	x 1 =	
<b>Totale punti</b>			12		

Tabella di conversione / scala delle note

Nota	Punti della parte 1.1	Punti della parte 1.3
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

## 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			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 1, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato</b> <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)			
<b>Realizzato pienamente:</b> 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.	3				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	2				
<b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 2, analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni</b> <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)			
<b>Realizzato pienamente:</b> 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.	3				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> 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.	2				
<b>Carente:</b> 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.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o si discosta totalmente da un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente.	0				
Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.					

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 3, consigliare il cliente in modo convincente</b> <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
<b>Realizzato pienamente:</b> 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.	3				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una consulenza convincente e competente.	2				
<b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una consulenza convincente e competente.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0				
Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.					

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 4, gestire professionalmente la conclusione della vendita</b> <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
<b>Realizzato pienamente:</b> 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				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una conclusione professionale della vendita.	2				
<b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una conclusione professionale della vendita.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è sbagliata e/o non professionale.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

Campo di competenze operative A+C		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 5, gestire i clienti con professionalità</b> <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)			
<b>Realizzato pienamente:</b> 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				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> 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).	2				
<b>Carente:</b> 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).	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

### **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

Perito spiega oralmente il compito: 2 minuti

Appunti del discente sul foglio del compito separato: (da allegare al verbale) 5 minuti (obbligatorio!)

Presentazione dei risultati e domande: circa 8 minuti (deve esserci un dialogo, domande e risposte).

### 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
<b>Critero di valutazione 1, analizzare la presentazione di merce risp. servizi</b> <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)			
<b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione descrive in modo completo e corretto i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi.	3				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la risposta della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una risposta completa (interdisciplinare).	2				
<b>Carente:</b> la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una risposta completa (interdisciplinare).	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa (interdisciplinare).	0				
Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.					



Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 3, giustificare in modo condivisibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti</b> <i>Domanda guida:</i> 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 risp. servizi?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
<b>Realizzato pienamente:</b> le giustificazioni della persona in formazione sono condivisibili. La persona in formazione argomenta in modo professionalmente adeguato. Gli argomenti sono formulati in modo comprensibile e proposti in modo strutturato.	3				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> le giustificazioni della persona in formazione presentano leggere difficoltà rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente adeguata.	2				
<b>Carente:</b> le giustificazioni della persona in formazione presentano grandi difficoltà rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente adeguata.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> le giustificazioni della persona in formazione sono inutilizzabili e si discostano totalmente da una giustificazione condivisibile e professionalmente adeguata.	0				
Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.					

**Situazione critica: 5min. (il tempo deve essere rispettato)**

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 4, procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche</b> <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione descrive una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
<b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale nelle situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo condivisibile. La successione delle singole fasi procedurali è pertinente.	3				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la risposta della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto alla risposta completa.	2				
<b>Carente:</b> la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto alla risposta completa.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa.	0				
Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.					