

## Lavoro pratico prestabilito (LPP) Impiegati 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			50%
3	1.2	Creazione di esperienze d'acquisto (CCO E)	30'	18			30%
2	1.3	Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)	20'	12			20%

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
<b>Relazioni con i clienti (CCO A+C)</b>					
1.1	1. Saluto, accoglienza, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato	40'	3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Informazione 1, analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni		3 x 2 = 6	x 2 =	
	3. Informazione 2, consigliare il cliente in modo convincente		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 =	
			30		
<b>Orientamento, creazione di esperienze di acquisto (CCO E)</b>					
1.2	1. Colloquio impegnativo con un cliente: proporre possibili soluzioni appropriate	20'	3 x 2 = 6	x 2 =	
	2. Colloquio impegnativo con un cliente: creare un'esperienza d'acquisto		3 x 2 = 6	x 2 =	
	1. Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi <u>OPPURE</u> eventi per clienti / promozioni di vendita: procedere in modo appropriato	10'	3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi <u>OPPURE</u> eventi per clienti / promozioni di vendita: valutare l'esperienza di acquisto		3 x 1 = 3	x 1 =	
			18		
<b>Opzione 2, gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce resp. servizi già allestita</b>					
1.3	1. Presentazione di merce resp. servizi: analizzare una presentazione di merce resp. servizi già allestita	20'	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 =	
			12		

Tabella di conversione / scala delle note

Nota	Punti della parte 1.1	Punti della parte 1.2	Punti della parte 1.3
		<b>Orientamento CCO E resp. F</b>	
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

## 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.	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 informazione 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>Criterio di valutazione 4, progettare 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.			

## 1.2 Orientamento: Creazione di esperienze d'acquisto (CCO E)

Durata totale dell'esame: Progettare esperienze d'acquisto HKB E Totale: 30 min.

Parte 1

Dialogo sofisticato con il cliente

Argomento: \_\_\_\_\_

Totale: 20 min. (vedi catalogo dei giochi di ruolo)

**Il perito può anche testare gli articoli di questa parte.**

Condurre una conversazione impegnativa con il cliente, tenendo conto di un tipo di cliente (barrare la casella appropriata):

1.2 Orientamento Creazione di esperienze d'acquisto (CCO E): griglia di valutazione, Parte 1

20 minuti

Campo di competenze operative E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 1, proporre possibili soluzioni appropriate</b> <i>Domanda guida:</i> In una situazione impegnativa con un cliente, la persona in formazione propone possibili soluzioni appropriate?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
<b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione sviluppa possibili soluzioni appropriate coinvolgendo tutti i mezzi d'informazione a disposizione. Propone una soluzione in sintonia con le linee guida aziendali e nell'ambito delle sue competenze. Giustifica la proposta in modo comprensibile e condivisibile.	3				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	2				
<b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la soluzione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

Campo di competenze E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 2, creare un'esperienza d'acquisto</b> <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione crea un'esperienza d'acquisto in una situazione difficile con un cliente?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
<b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione crea un'esperienza positiva d'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				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un'esperienza d'acquisto professionale.	2				
<b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un'esperienza d'acquisto professionale.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> il comportamento della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0				
Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.					

Parte 2:

Compito pratico: "Eventi per i clienti / promozioni di vendita" Argomento: \_\_\_\_\_

Totale: 10 min. (vedi catalogo dei giochi di ruolo)

Il perito spiega oralmente il compito pratico: 2 minuti

Elaborazione da parte dell'allievo: 4 minuti, l'apprendista prende appunti sul foglio di lavoro separato (da allegare al verbale).

Presentazione da parte dell'allievo: 4 minuti

## Compito pratico, Parte 2

Campo di competenze operative E Compito pratico «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 1, procedere in modo appropriato</b> <i>Domanda guida:</i> La procedura illustrata è appropriata per entusiasmare il segmento di clienti mirato, per fidelizzarlo e per consolidare i rapporti con i clienti?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
<b>Realizzato pienamente:</b> 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				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una procedura appropriata.	2				
<b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una procedura appropriata.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non appropriata.	0				
		Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.			

<b>Campo di competenze operative E</b> Compito pratico «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 2, valutare un'esperienza d'acquisto</b> <i>Domanda guida:</i> La persona in formazione valuta in modo pertinente il successo della procedura proposta?		Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)			
<b>Realizzato pienamente:</b> La persona in formazione valuta in modo pertinente l'attuazione della sua idea. La persona in formazione si crea una visione d'insieme delle opportunità e dei rischi della procedura. Dalla propria valutazione deduce / ricava misure appropriate.	3				
<b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una valutazione applicabile.	2				
<b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una valutazione applicabile.	1				
<b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non applicabile.	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**

#### **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**

Il 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.					

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero 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.					