Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio AFC - Consulente alla clientela

Lavoro pratico prestabilito (LPP)

Griglia d'esame secondo le direttive di Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera: https://www.bds-fcs.ch/

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?	Si ☐	No ☐		Istruzioni per il candidato spiegate	
Controllo documenti d'identità	È stato controllato il documento personale?	Si ☐	No ☐		Si ☐	No ☐
Eventi particolari						

Voce secondo l'ofor	Parte	Campi d'esame		Durata	Max. punti	Punti ottenuti	Ponderazione	
1	1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)		40'	30		50%	
3	1.2	Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)		30'	18		30%	
		☒	Orientamento: Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)					
2	1.3	Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)		20'	12		20%	
		☒	Opzione 2 Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita					
					Nota complessiva*		*Si prega di usare la calcolatrice excel ''Panoramica dei risultati'' (pagina 2) per inserire la nota*	

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

Panoramica dei risultati

Parte	Campi d'esame	Durata	Punti per criterio di valutazione	Punti ottenuti		
	Relazioni con i clienti (CCO A+C)			Punti ottenuti gioco di ruolo 1	Punti ottenuti gioco di ruolo 2	Punti ottenuti parte 1.1
1.1	Saluto, accoglienza Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato	20'	3			
	Informazione 1 Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni		3x2			
	Informazione 2 Consigliare il cliente in modo convincente		3x3			
	Conclusione Progettare professionalmente la conclusione della vendita		3x2			
	In generale Gestire i clienti con professionalità		3x2			
	Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)					Punti ottenuti parte 1.2
1.2	Colloquio impegnativo con un cliente: proporre possibili soluzioni appropriate	20'	3x2			
	Colloquio impegnativo con un cliente: creare un'esperienza di acquisto		3x2			
	Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi OPPURE Eventi per clienti / promozioni di vendita: procedere in modo appropriato	10'	3			
	Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi OPPURE Eventi per clienti / promozioni di vendita: valutare l'esperienza di acquisto		3			
	Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita					Punti ottenuti parte 1.3
1.3	Presentazione di merce risp. servizi: analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita	20'	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			

Tabella di conversione / scala delle note

Nota	Punti parte 1.1	Punti parte 1.2	Punti parte 1.3	Note	Punti parte 1.1	Punti parte 1.2	Punti parte 1.3
	Orientamento CCO A+C	Orientamento CCO E	Opzione 2		Orientamento CCO A+C	Orientamento CCO E	Opzione 2
6	29 – 30	18	12	3.5	14 – 16	9	6
5.5	26 – 28	16 – 17	11	3	11 – 13	7 – 8	5
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10	2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
4.5	20 – 22	12 – 13	8	2	5 – 7	3 – 4	2
4	17 – 19	10 – 11	7	1.5	2 – 4	1 – 2	1
				1	0 – 1	0	0



Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione

3 punti	**Prestazione pienamente adeguata e professionale** La risposta o l'azione soddisfa le esigenze del compito in tutti gli elementi richiesti. Dimostra che la persona in formazione sa applicare le proprie conoscenze e competenze in modo sicuro. Si manifesta ad esempio attraverso: • elementi precisi e corretti; • un buon adattamento alla situazione data; • una struttura logica e comprensibile; • giustificazioni sufficienti. *Indicazione: La perfezione non è necessaria per ottenere i 3 punti: una prestazione completa e professionale è sufficiente.*
2 punti	**Prestazione globalmente corretta ma con alcune lacune** La risposta o l'azione corrisponde nel complesso al compito, ma presenta imprecisioni o mancanza di chiarezza. Gli elementi richiesti sono presenti, ma non sempre eseguiti in modo convincente. Si manifesta ad esempio attraverso: • elementi troppo generali; • risposte corrette ma con giustificazioni insufficienti; • una struttura complessivamente coerente ma irregolare; • un adattamento talvolta insufficiente al compito. *Indicazione: una risposta globalmente corretta, ma che manca talvolta di giustificazioni sufficienti o di chiarimenti professionali.*
1 punto	**Prestazione insufficiente con lacune importanti** La risposta o l'azione mostra che gli elementi richiesti sono presenti solo parzialmente. Mancano aspetti importanti o risultano imprecisi. Si manifesta ad esempio attraverso: • risposte spesso lacunose o troppo generiche; • giustificazioni assenti o difficilmente comprensibili; • errori puntuali; • un adattamento insufficiente alla domanda posta. *Indicazione: una risposta parzialmente corretta, ma troppo superficiale o che omette elementi essenziali.*
0 punti	**Prestazione inutilizzabile o chiaramente errata** La risposta o l'azione non risponde al compito o contiene errori gravi che impediscono una valutazione professionale. Si manifesta ad esempio attraverso: • una risposta fuori tema; • elementi in gran parte errati; • una struttura inesistente o incoerente; • assenza di una risposta. *Indicazione: una risposta che non affronta quanto richiesto o propone una soluzione non accettabile professionalmente.*

Nota per il candidato

Svolgimento dell'esame

- Relazione con il cliente: 2 giochi di ruolo, ciascuno della durata di 20 minuti.
- Focus: Progettazione di esperienze d'acquisto consistente in 1 gioco di ruolo "Colloquio con un ciiente impegantivo" e "creare esperienze di vendita"
- Gestione e presentazione di prodotti e servizi che consiste nell'analisi di una presentazione esistente di beni e servizi.

L'esame dura 90 minuti e si ha diritto all'intero tempo.

Se c'è qualcosa che non vi è chiaro, siete pregati di infrormarci immediatamente

Un perito d'esame assume il ruolo del cliente durante il gioco di ruolo e pone le domande durante le attività pratiche.

L'altro perito d'esame registra le osservazioni nel protocollo.

Nota per i periti d'esame:
Le soluzioni di esempio non devono essere considerate come le uniche soluzioni corrette e servono solo come guida per la valutazione.

1.1.1 Relazioni con i clienti (CCO A+C) (2 Giochi di ruolo) Situazione del cliente per i periti d'esame (Gioco di ruolo 1 - 20 Minuti)	Caso	Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 1

	Scenario
Situazione iniziale	Oggi vi recate al Centro viaggiatori per ottenere una consulenza sull'offerta più adatta a voi. Tra poche settimane inizierete un nuovo lavoro per cui dovrete lavorare due giorni la settimana in home office e i tre restanti in ufficio. La stazione di partenza è quella della persona in formazione. Potete scegliere liberamente il futuro luogo di lavoro. La distribuzione dei giorni di lavoro è casuale (p. es. non tutti i lunedì sono destinati all'home office). Al momento usate abitualmente la vostra auto. Non siete in possesso di un abbonamento. In futuro sareste disposti a viaggiare più spesso con i trasporti pubblici. Ulteriori osservazioni/indicazioni/informazioni per i periti: - Vi piacerebbe riuscire a lavorare in treno, ma a volte c'è troppo rumore. Quali possibilità ci sono? - Vorreste sapere se potete trovare un posto sul treno a qualsiasi ora. - Quali possibilità ci sarebbero se vostro figlio quattordicenne volesse eventualmente accompagnarvi durante un viaggio in Svizzera (al massimo una volta all'anno)? - Potrebbe capitarvi di voler portare con voi la bicicletta e percorrere con essa una tratta parziale. Quali possibilità ci sono in questo caso?
Soluzione modello	☐ È importante ottenere l'offerta migliore e più conveniente ☐ Suscitare interesse per i trasporti pubblici ☐ Siete aperti a conoscere nuove offerte ☐ Sono attese raccomandazioni concrete

1.1.1. Creare relazioni con i clienti Gioco di ruolo 1: risposte dei candidati e commenti degli esperti.

1.1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 1

Campo di competenze operative A+C «Saluto, accoglienza» Gioco di ruolo 1		Valutazione	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?		Giustificazione				
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. 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					
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					

Soluzione possibile:

- ☐ Piena attenzione al cliente
- ☐ Saluto proattivo e cordiale (sorriso/contatto visivo, avvicinamento ai clienti, chiacchiere)
- ☐ Crea un'atmosfera di fiducia (attegiamento sicuro e calmo)
- ☐ Apertura professionale della conversazione di vendita: ad esempio, "Cosa posso mostrarle?"
- ☐ Come viene concepita la valutazione dei bisogni? (maggioranza di domande aperte)
- ☐ Valutazione dei bisogni appropriata (desiderio e motivo di acquisto: cosa vuole comprare la clientela e perché?)

Osservazioni / Note:

1.1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 1

Campo di competenze operative A+C «Informazione 1» Gioco di ruolo 1		Valutazione	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?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

- ☐ Richiesta dettagliata delle esigenze del cliente (identificazione delle esigenze)
- ☐ Utilizzo di domande orientate all'obiettivo e di diverse tecniche di interrogazione.
- ☐ Ascolto concentrato, attivo e attento
- ☐ Lasciate che il cliente finisca di parlare
- ☐ Restringere e sintetizzare l'esigenza
- ☐ Cercare e proporre soluzioni
- ☐ Rispondere e gestire le obiezioni
- ☐ Se necessario, prendere appunti

Osservazioni / Note:

1.1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 1

Campo di competenze operative A+C «Informazione 2» Gioco di ruolo 1		Valutazione	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?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

- ☐ Consulenza dettagliata sulla gestione dei prodotti/servizi e sugli sviluppi e le tendenze (ad es. più mobile/online)
- ☐ Rispondere a domande sul prodotto/servizio
- ☐ Porre domande orientate all'obiettivo, supportando la decisione d'acquisto attraverso il contenuto dell'offerta di vendita.
- ☐ Incorporare le esigenze del cliente nell'argomentazione
- ☐ Gestire/rifiutare le obiezioni
- ☐ Giustificazione dettagliata ed esperta della soluzione proposta
- ☐ Uso efficace del metodo della narrazione
- ☐ Rispondere alle domande dei clienti e integrarle nella storia

Osservazioni / Note:

1.1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 1

Campo di competenze operative A+C «Conclusione della vendita» Gioco di ruolo 1		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4: Progettare professionalmente la conclusione della vendita Domanda guida Le persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

☐ Approccio professionale alla chiusura di una vendita (riconoscere il momento giusto per chiudere una vendita)

☐ Gestire la decisione di acquisto del cliente

☐ Considerazione del prodotto/servizio acquistato e del reso/reclamo

☐ Vendite addizionali Upsell (ad es. 1a classe, servizi aggiuntivi, fidelizzazione del cliente all'azienda di trasporto pubblico)

☐ Utilizzo corretto del sistema POS (avvio ed elaborazione delle transazioni di pagamento)

☐ Consegna del prodotto

☐ Salutare il cliente personalmente, se possibile, e con un saluto di commiato appropriato (ad esempio, buona permanenza, buon viaggio, ecc.)

Osservazioni / Note:

1.1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 1

Campo di competenze operative A+C «In generale» Gioco di ruolo 1		Valutazione	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?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

- ☐ Comportamento aperto, amichevole e orientato al cliente
- ☐ Implementazione dei requisiti operativi
- ☐ Uso efficace degli strumenti disponibili
- ☐ Riconoscere e sfruttare ulteriori opportunità di consulenza e vendita
- ☐ Generare vendita addizionale Upsell
- ☐ Dare la giusta importanza al cliente e alle sue esigenze

Osservazioni / Note:

1.1.2 Relazioni con i clienti (CCO A+C) (2 Giochi di ruolo) Situazione del cliente per i periti d'esame (Gioco di ruolo 2 - 20 Minuti)	Caso	Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 2
Situazione iniziale	**Scenario**	
	Vorreste fare un viaggio a Praga con degli amici. Siete in tre e possedete tutti un abbonamento metà-prezzo. Il viaggio si svolgerà ad agosto (o in un altro mese opportuno). Avete flessibilità riguardo al giorno della partenza. La vacanza durerà una settimana. Per voi è importante che il viaggio sia confortevole e conveniente (flessibilità su biglietto risparmio/carrozza letti/cuccetta). Siete disposti a viaggiare sia con un collegamento diurno, sia notturno. Avete già esperienza con l'app Interrail qualora questa opzione sia più conveniente. Se vi viene offerto il servizio, sareste interessati a cambiare circa CHF 500.–. Ulteriori osservazioni/indicazioni/informazioni per i periti: - L'anno scorso anche vostro fratello ha viaggiato con un treno notturno. Purtroppo ha avuto un'esperienza negativa e ha dovuto fare il viaggio di rientro su un posto a sedere anziché nella carrozza letti prenotata. Cosa accade in questi casi? - Come funziona se uno dei vostri amici vuole portare con sé un cane di piccola taglia? - I biglietti possono essere sostituiti e rimborsati senza problemi? - Qual è la procedura nel caso in cui ci si faccia accompagnare da un'altra persona perché il partner è malato? - Qual è la procedura in caso di ritardo del treno?	
Soluzione modello	☐ È importante ottenere l'offerta migliore e più conveniente ☐ Suscitare interesse per i trasporti pubblici ☐ Siete aperti a conoscere nuove offerte ☐ Sono attese raccomandazioni concrete	

1.1.2 Creare relazioni con i clienti Gioco di ruolo 2: risposte dei candidati e commenti degli esperti.

1.1.2 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 2

Campo di competenze operative A+C «Saluto, accoglienza» Gioco di ruolo 2		Valutazione	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?		Giustificazione				
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. 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					
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					

Soluzione possibile:

☐ Piena attenzione al cliente

☐ Saluto proattivo e cordiale (sorriso/contatto visivo, avvicinamento ai clienti, chiacchiere)

☐ Crea un'atmosfera di fiducia (atteggiameto sicuro e calmo)

☐ Apertura professionale della conversazione di vendita: ad esempio, "Cosa posso mostrarle?"

☐ Come viene concepita la valutazione dei bisogni? (maggioranza di domande aperte)

☐ Valutazione dei bisogni appropriata (desiderio e motivo di acquisto: cosa vuole comprare la clientela e perché?)

Osservazioni / Note:

1.1.2 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 2

Campo di competenze operative A+C «Informazione 1» Gioco di ruolo 2		Valutazione	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?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

☐ Richiesta dettagliata delle esigenze del cliente (identificazione delle esigenze)

☐ Utilizzo di domande orientate all'obiettivo e di diverse tecniche di interrogazione.

☐ Ascolto concentrato, attivo e attento

☐ Lasciate che il cliente finisca di parlare

☐ Restringere e sintetizzare l'esigenza

☐ Cercare e proporre soluzioni

☐ Rispondere e gestire le obiezioni

☐ Se necessario, prendere appunti

Osservazioni / Note:

1.1.2 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 2

Campo di competenze operative A+C «Informazione 2» Gioco di ruolo 2		Valutazione	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?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

- ☐ Consulenza dettagliata sulla gestione dei prodotti/servizi e sugli sviluppi e le tendenze (ad es. più mobile/online)
- ☐ Rispondere a domande sul prodotto/servizio
- ☐ Porre domande orientate all'obiettivo, supportando la decisione d'acquisto attraverso il contenuto dell'offerta di vendita.
- ☐ Incorporare le esigenze del cliente nell'argomentazione
- ☐ Gestire/elaborare le obiezioni
- ☐ Giustificazione dettagliata ed esperta della soluzione proposta
- ☐ Uso efficace del metodo della narrazione
- ☐ Rispondere alle domande dei clienti e integrarle nella storia

Osservazioni / Note:

1.1.2 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 2

Campo di competenze operative A+C «Conclusione della vendita» Gioco di ruolo 2		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4: Progettare professionalmente la conclusione della vendita Domanda guida Le persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

☐ Approccio professionale alla chiusura di una vendita (riconoscere il momento giusto per chiudere una vendita)

☐ Gestire la decisione di acquisto del cliente

☐ Considerazione del prodotto/servizio acquistato e del reso/reclamo

☐ Vendite addizionali Upsell (ad es. 1a classe, servizi aggiuntivi, fidelizzazione del cliente all'azienda di trasporto pubblico)

☐ Utilizzo corretto del sistema POS (avvio ed elaborazione delle transazioni di pagamento)

☐ Consegna del prodotto

☐ Salutare il cliente personalmente, se possibile, e con un saluto di commiato appropriato (ad esempio, buona permanenza, buon viaggio, ecc.)

Osservazioni / Note:

1.1.2 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti: griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello, Gioco di ruolo 2

Campo di competenze operative A+C «In generale» Gioco di ruolo 2		Valutazione	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?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:	Osservazioni / Note:
☐ Comportamento aperto, amichevole e orientato al cliente ☐ Implementazione dei requisiti operativi ☐ Uso efficace degli strumenti disponibili ☐ Uso efficace degli strumenti disponibili ☐ Generare ulteriori vendite ☐ Sentirsi percepiti come clienti con esigenze	

1.2.1 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) Colloquio impegnativo con un cliente (Gioco di ruolo - 20 Minuti)	Caso	Serie Zero sportello
Situazione iniziale	Scenario Avete fatto un viaggio in treno con vostro padre e avevate acquistato i biglietti per entrambi tramite l'app. Sfortunatamente non vi siete accorti che i biglietti acquistati tramite l'app Mobile sono personali e avete acquistato due biglietti a vostro nome. Si trattava di carte giornaliere risparmio per la giornata di ieri e né voi né vostro padre possedete un metà-prezzo. Durante il viaggio in treno, l'agente del treno è stato molto scortese e ha multato vostro padre perché non aveva il biglietto corretto. Avete proposto di pagare una carta giornaliera a prezzo normale per riparare all'errore. L'agente del treno vi ha risposto che non era possibile perché non è disponibile un'offerta del genere. Vorreste sapere se è veramente così. Non comprendete perché si sia creata questa situazione e non avete intenzione di pagare la multa. Avevate acquistato il titolo di trasporto per vostro padre con largo anticipo. Vorreste risolvere la situazione, perché ritenete che l'agente del treno sia stato molto scortese nei vostri confronti. Una volta risolta la situazione, vorreste porre altre domande sull'app Mobile e capire come acquistare correttamente i biglietti in futuro. Ulteriori osservazioni/indicazioni/informazioni per i periti: - Esprimete tutto il vostro disappunto e trovate inaccettabile il modo in cui siete stati trattati sul treno - Volete sapere dove potete presentare un reclamo per il trattamento inadeguato che avete subito - Vi aspettate di ricevere un lauto indennizzo - Volete sapere come acquistare correttamente i biglietti d'ora in avanti - Perché non sono disponibili carte giornaliere a prezzo normale senza metà-prezzo?
Soluzione modello	☐ Mostratevi esigenti e determinati, ma anche collaborativi. ☐ Siete aperti a una consulenza su offerte adeguate. ☐ Sono possibili soluzioni di condiscendenza, purché siano dichiarate come tali. Tuttavia, non sono obbligatorie. ☐ In caso di applicazione di una soluzione di condiscendenza, il/la candidato/a deve anche essere in grado di spiegare la soluzione valida secondo la tariffa.

1.2.1 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) Gioco di ruolo: risposte dei candidati e commenti degli esperti.

1.2.1 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello

Campo di competenze operative E: «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Proporre possibili soluzioni appropriate Domanda guida In una situazione impegnativa con un cliente la persona in formazione propone possibili soluzioni appropriate?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:	Osservazioni / Note:
☐ Applicazione dei modelli di consulenza e vendita pertinenti ☐ Sviluppo di possibili soluzioni utilizzando tutte le risorse informative disponibili (ricerca di prodotti e servizi utilizzando fonti informative specifiche del settore) ☐ Offrire una soluzione coerente nell'ambito delle linee guida aziendali e delle proprie competenze. ☐ Giustificazione comprensibile della soluzione proposta	

1.2.1 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) griglia di valutazione

Caso : Serie Zero sportello

Campo di competenze E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2: Creare un'esperienza di acquisto Domanda guida La persona in formazione crea un'esperienza di acquisto in una situazione difficile con un cliente?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

- ☐ L'allievo accetta le critiche in modo oggettivo e mostra comprensione, risponde ai clienti e gestisce il dialogo
- ☐ Ottenere il punto di vista dell'altro e chiarire le ragioni del suo comportamento.
- ☐ Azione orientata alla soluzione e al cliente
- ☐ Presentare una soluzione adeguata e creare valore aggiunto (esperienza di acquisto)
- ☐ Può sorprendere positivamente il cliente (non necessariamente attraverso un rimborso)

Osservazioni / Note:

1.2.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto - Compito pratico (CCO E) Compito pratico -> 10 Min. (Preparazione da parte degli allievi: 5 minuti; presentazione da parte degli allievi: 5 minuti) Questa pagina è per gli esperti.	Caso Serie Zero sportello

Compiti pratici (sceglierne 1 di 2)	Compito pratico 2: «Eventi per clienti / promozioni di vendita»
Situazione iniziale	**Compito pratico 2:** Vi è stato affidato il compito di progettare una promozione di vendita per un prodotto. Il vostro prodotto il metà-prezzo La promozione ha lo scopo di promuovere le vendite per aumentare l'analisi dei dati di vendita. Cosa fate?
Definizione dei compiti per le persone in formazione	**Compito pratico 2:** Spiegate le vostre idee per la promozione delle vendite. Pianificate gli elementi di uno specifico progetto di promozione delle vendite e spiegate le vostre idee in merito. Infine, valutate le opportunità e i rischi della vostra idea e prendete in considerazione eventuali misure di miglioramento.
Quadro temporale / organizzazione	Svolgimento dell'attività pratica: 10 minuti (preparazione da parte degli allievi: 5 minuti; presentazione da parte degli allievi: 5 minuti)
Indicazioni	O Rivolgersi al segmento di clientela specificato. O Utilizzare gli strumenti disponibili.
Soluzione modello	La persona in formazione ha idee per la promozione del metà-prezzo. Riconosce come poter vendere più metà-prezzi. Per le domande chiave, vedere la griglia della data di valuta.

1.2.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) Compitopratico: risposte dei candidati e commenti degli esperti.

Mostrare come l'allievo risolve il compito pratico nella situazione descritta.

- registrare la procedura presentata dall'allievo
- registrare la valutazione del discente sul successo e sulle opportunità/rischi del suo approccio.

1.2.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto - Compito pratico (CCO E)

Caso : Serie Zero sportello

Campo di competenze operative E Compito pratico «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione	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?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

☐ Quale sarebbe l'approccio adatto per organizzare un evento per i clienti o una promozione delle vendite o un'esperienza mondiale per il servizio/prodotto specificato?

☐ Quali metodi di fidelizzazione dei clienti dovrebbe includere nella procedura?

☐ Quale approccio è adatto al segmento della clientela target?

Osservazioni / Note:

1.2.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto - Compito pratico (CCO E)

Caso : Serie Zero sportello

Campo di competenze operative E Compito pratico «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione	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?		Giustificazione				
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					

Soluzione possibile:

☐ Giustificare le opportunità dell'evento per il cliente o della promozione delle vendite o del mondo dell'esperienza.

☐ Giustificare i rischi dell'evento per i clienti, della promozione delle vendite o dell'esperienza.

☐ Le misure di ottimizzazione che l'apprendista dovrebbe ricavare se necessario sono giustificate in modo comprensibile.

Osservazioni / Note:

<table>
<tr><td colspan="3">1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)
Analizzare una presentazione di merce risp. servizi già allestita
---> (Note da parte dei partecipanti: 5 minuti; presentazione dei risultati e delle domande: 10 minuti, alla fine 5 minuti per le domande sulle situazioni critiche).
Questa pagina viene consegnata al candidato.</td></tr>
<tr><td>Situazione iniziale</td><td colspan="2">Valutare l'attuale focus pubblicitario. A quale gruppo target volete rivolgervi e cosa trovate di positivo e di negativo?</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Definizione dei compiti per le persone in formazione</td><td>Compito parziale 1:</td><td>Analizzare la presentazione di beni e servizi in relazione ai seguenti aspetti:
o Punti di forza e punti deboli
o Gruppo target a cui ci si rivolge
o Possibile obiettivo della presentazione di beni o servizi</td></tr>
<tr><td>Compito parziale 2:</td><td>Annotate le opportunità di miglioramento che vedete nella presentazione di beni e servizi.</td></tr>
<tr><td>Compito parziale 3:</td><td>Presentate oralmente i risultati della vostra analisi e motivate le vostre risposte.</td></tr>
<tr><td>Quadro temporale / organizzazione</td><td colspan="2">Conduzione della discussione tecnica: 20 minuti (appunti del discente: 5 minuti;
presentazione dei risultati e delle domande: 10 minuti; trattazione di una o più situazioni critiche: 5 minuti).</td></tr>
<tr><td>Indicazioni</td><td colspan="2">È possibile prendere appunti durante l'analisi.</td></tr>
</table>


SBB CFF FFS
Raus mit der Tageskarte für 2.
Évadez-vous avec la carte journalière pour 2.
Vai! Con la carta giornaliera per 2.
Gültig vom 21. November 2022 bis 29. Januar 2023.
Valable du 21 novembre 2022 au 29 janvier 2023.
Valida dal 21 novembre 2022 al 29 gennaio 2023.
2. KLASSE / 2e CLASSE / 2a CLASSE
CHF
79.–*

1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) Foglio: di appunti per il candidato

1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)
Colloquio professionale

Indicazioni per i periti d'esame

- **La valutazione riguarda la capacità di trovare soluzioni semplici ed efficaci per situazioni specifiche, anziché la conoscenza dei prodotti.**
- **Un perito pone le domande mentre il secondo verbalizza le risposte delle persone in formazione.**
- **Per ciascun blocco deve essere posta almeno una domanda ma, se possibile, si possono porre anche più domande.**

1.3.1 Possibili domande di concretizzazione		**Soluzione**
1.3.1.1 Quali informazioni fondamentali sul prodotto o il servizio contiene questa presentazione di prodotti e servizi? Quali informazioni sono invece eventualmente mancanti?	**5'**	
1.3.1.2 Quali misure sono state adottate per orientare la presentazione di prodotti e servizi al gruppo target?		
1.3.1.3 Quali prodotti/supporti/mezzi ausiliari sono stati utilizzati per questa presentazione di prodotti e servizi? Quale scopo adempiono?		

1.3.2 Possibili domande di giustificazione		**Soluzione**
1.3.2.1 Prospettive: cercando di adottare il punto di vista del cliente, quali critiche avreste sulla presentazione?	**5'**	
1.3.2.2 Perché nel cartellone vedete un punto debole della presentazione di prodotti e servizi? Obbligatorio		
1.3.2.3 Perché una presentazione su un cartellone in questo caso è più efficace di una presentazione su volantino?		

1.3.3 Possibili domande su situazioni critiche		**Soluzione**
1.3.3.1 In che modo la pubblicità di questo prodotto/servizio favorisce il raggiungimento degli obiettivi dell'impresa?	**5'**	
1.3.3.2 Quando ricevete la merce, vi accorgete che il cartellone è rotto.		
1.3.3.3 Come si potrebbero migliorare ulteriormente il prodotto o la relativa pubblicità?		

1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)

Campo di competenze operative B: «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Presentare in modo orientato ai clienti Domanda guida La persona in formazione presenta la merce risp. i servizi in modo orientato ai clienti?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione presenta la merce risp. i servizi in modo pertinente e condivisibile. Struttura in modo logico la presentazione. Presenta la merce risp. i servizi con convinzione ed entusiasmo.	3					
Realizzato / piccole lacune: la presentazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una presentazione orientata ai clienti.	2					
Carente: la presentazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una presentazione orientata ai clienti.	1					
Sbagliato / non eseguito: la presentazione si discosta totalmente da una presentazione orientata ai clienti.	0					

Domanda/e di concretizzazione selezionata/e: ☐ 1.3.1.1 Quali informazioni importanti sul prodotto sono contenute nella presentazione del prodotto? Quali informazioni pensate che manchino? ☐ 1.3.1.2 Quali misure sono state adottate per orientare la presentazione di beni e servizi al gruppo target? ☐ 1.3.1.3 Quali prodotti/portatori di merci/aiuti sono stati utilizzati per questa presentazione di merci o servizi? Che scopo hanno?	Osservazioni / Note:

1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2: Preparare la presentazione Domanda guida La procedura che la persona in formazione applica mentre pianifica e prepara la presentazione di merce risp. servizi è efficace?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione risponde in modo professionalmente corretto alle domande sulla pianificazione e preparazione della presentazione di merce risp. servizi. Le dichiarazioni sono comprensibili e condivisibili.	3					
Realizzato / piccole lacune: le risposte presentano piccole differenze rispetto alla risposta professionalmente corretta.	2					
Carente: le risposte presentano grandi differenze rispetto alla risposta professionalmente corretta.	1					
Sbagliato / non eseguito: le risposte sono inutilizzabili e/o incomprensibili.	0					

Domande selezionate di giustificazione:	Osservazioni / Note:
☐ 1.3.2.1 Prospettive: se provate ad assumere la prospettiva del cliente, quale valutazione critica dareste alla presentazione? ☐ 1.3.2.2 Perché ritiene che il manifesto sia uno dei punti deboli della presentazione di beni e servizi? ☐ 1.3.2.3 Perché in questo caso ha più senso la presentazione di un poster piuttosto che di una Presentazione del volantino?	

1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 3: Giustificare la procedura in modo comprensibile e condivisibile Domanda guida La persona in formazione giustifica la sua procedura mentre prepara e attua la presentazione di merce risp. servizi in modo comprensibile, condivisibile e professionalmente solido?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: le giustificazioni della persona in formazione sono comprensibili e 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					

Domande selezionate di giustificazione:	Osservazioni / Note:
☐ 1.3.2.1 Prospettive: se provate ad assumere la prospettiva del cliente, quale valutazione critica dareste alla presentazione? ☐ 1.3.2.2 Perché ritiene che il manifesto sia uno dei punti deboli della presentazione di beni e servizi? ☐ 1.3.2.3 Perché in questo caso ha più senso la presentazione di un poster piuttosto che di una Presentazione del volantino?	

1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4: Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche Domanda guida La persona in formazione spiega una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: 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					
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					

Domande su situazioni critiche:

☐ 1.3.3.1 In che modo la pubblicità di questo prodotto/servizio favorisce il raggiungimento degli obiettivi dell'impresa?

☐ 1.3.3.2 Quando ricevete la merce, vi accorgete che il cartellone è rotto.

☐ 1.3.3.3 Come si potrebbero migliorare ulteriormente il prodotto o la relativa pubblicità?

Osservazioni / Note: