Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio AFC - Assistente 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

- Relazioni con i clienti si compone di due situazioni di consulenza quotidiano con un cliente sul treno entrambe con una durata di 20 minuti l'una

- Punto forte Orientamento creazione esperienze d'acquisto si compone di un colloquio con un cliente problematico con una durata di 20 minuti ed in seguito la creazione di una esperienza di acquisto di 10 minuti. La creazione di questa esperienza di acquisto si concretizza nel saper argomentare e trovare il modo per aumentare un determinato fattore nella nostra azienda.

- Gestione e presentazione dei prodotti di compone di una fase di 20 minuti dove il candidato deve illustrare una presentazione o un oggetto presentato dal perito.

L'esame ha una durata effettiva di 90 minuti e avrete tutto questo tempo a vostra disposizione

Qualora qualcosa non fosse chiaro, vi invitiamo a farlo immediatamente presente agli periti

Uno degli periti assume il ruolo del cliente nei giochi di ruolo e pone le domande nelle altre fasi d'esame, l'altro perito fa lo scrivente e prende nota di tutto quello che viene detto e fatto durante l'esame

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 treno, Gioco di ruolo 1
Situazione iniziale	<u>Scenario</u> Durante il controllo dei titoli di trasporto mostrate il biglietto da X a Y, in 1a classe, a prezzo intero (scegliere una tratta lunga con biglietto costoso). Nel colloquio con l'assistente clienti fate presente che il biglietto è già di per sé molto costoso. Ulteriori osservazioni/indicazioni/informazioni per i periti: - Siete persone che viaggiano spesso per lavoro, e per le tratte più lunghe utilizzate i trasporti pubblici. - Vi piace anche prendere un caffè/tè nella carrozza ristorante. Lì come potete pagare? - La carrozza ristorante è spesso piuttosto affollata. C'è una possibilità in questo caso? - Siete persone disposte a imparare a usare nuove app. - Occasionalmente viaggiate con la vostra famiglia. Quali possibilità ci sono in questo caso?
Soluzione modello *Questa soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione.*	☐ È importante ottenere l'offerta migliore e più conveniente ☐ Le conoscenze sui trasporti pubblici non sono molto sviluppate ☐ I vantaggi per il cliente devono essere chiaramente evidenti ☐ Suscitare interesse per i trasporti pubblici ☐ Siete aperti qualora vi vengano spiegati abbonamenti

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

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

Caso : Serie Zero treno, 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					

Possibile soluzione:	Osservazioni / Note:
☐ Avvio professionale del controllo dei biglietti ☐ Massima attenzione al cliente ☐ Saluto gentile e proattivo (sorride / stabilisce un contatto visivo, si avvicina al cliente, scambia due chiacchiere), atteggiamento aperto e cordiale ☐ Crea un'atmosfera di fiducia (atteggiamento calmo e sicuro) ☐ Analisi delle problematiche: in che modo vengono identificate le specifiche esigenze del cliente? (soprattutto domande aperte)	

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

Caso : Serie Zero treno, 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					

Possibile soluzione:	Osservazioni / Note:
☐ Richiesta dettagliata sulle esigenze della clientela (individuazione delle esigenze) ☐ Utilizzo di domande mirate e di tecniche diverse per porre le domande ☐ Ascolto attivo, attento, e concentrato ☐ Lascia parlare il cliente ☐ Circoscrive e riassume le esigenze ☐ Ricerca e proposta di soluzioni ☐ Accettazione e gestione delle obiezioni ☐ Prende appunti, se necessario	

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

Caso : Serie Zero treno, 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					
Possibile soluzione: ☐ Consulenza dettagliata sul prodotto/servizio e su sviluppi e tendenze (ad. es. più mobile/online) ☐ Risposta alle domande sul prodotto/servizio ☐ Formulazione di domande mirate, assistenza durante la decisione d'acquisto riprendendo le argomentazioni del colloquio di vendita ☐ Inserimento delle esigenze del cliente nell'argomentazione ☐ Gestione/confutazione delle obiezioni ☐ Argomentazione esaustiva e professionale della soluzione proposta ☐ Utilizzo efficace della strategia dello storytelling ☐ Ripresa delle domande del cliente inserendole nel racconto ☐ Utilizzo efficiente degli ausili e degli strumenti per la vendita (trasmettere ulteriori informazioni tramite codice QR anziché dare un prospetto cartaceo) ☐ Condivisione dell'entusiasmo (empatia) verso la digitalizzazione ed enfasi sui relativi vantaggi		Osservazioni / Note:				

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

Caso : Serie Zero treno, 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					

Possibile soluzione:	Osservazioni / Note:
☐ Gestione professionale della conclusione della vendita (riconosce il momento adatto per chiudere la vendita) ☐ Gestione della decisione di acquisto del cliente / suscita l'interesse del cliente ☐ Consegna del prospetto giusto per arrivare alla vendita in negozio ☐ Messa in valore dell'acquisto (ad es. 1a classe, prestazioni supplementari, fidelizzazione del cliente all'impresa tp) ☐ In caso di vendita: utilizzo corretto del sistema Elaz (avvio e completamento della procedura di pagamento) ☐ Se possibile, salutare il cliente personalmente e utilizzando una formula di saluto adeguata (ad. es. buon inizio, buon viaggio, buon divertimento ecc.) ☐ Incoraggiare il cliente a utilizzare l'app per gli acquisti futuri	

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

Caso : Serie Zero treno, 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					

Possibile soluzione:	Osservazioni / Note:
☐ Atteggiamento aperto, cordiale e orientato al cliente ☐ Rispetto delle direttive aziendali (divisa, protezione dei dati, prospetti corretti a portata di mano ecc.) ☐ Utilizzo efficace degli strumenti di supporto a disposizione ☐ Riconoscimento e sfruttamento di altre opportunità di vendita e consulenza ☐ Generazione di ulteriori vendite (offerta) ☐ Il cliente sente che le sue esigenze sono comprese ☐ Capacità di convincere il cliente ☐ L'assistente clienti mostra di essere sicuro delle spiegazioni che fornisce ☐ Utilizzo di un linguaggio adeguato e della terminologia specifica per il cliente ☐ Il cliente si fida	

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 treno, Gioco di ruolo 2
Situazione iniziale	<u>Scenario</u> Siete viaggiatori e mostrate il biglietto da A a B. La tratta può essere scelta liberamente. Possedete un abbonamento metà-prezzo. Siccome non avete dimestichezza con l'app, chiedete informazioni su come acquistare i biglietti tramite l'app. Ulteriori osservazioni/indicazioni/informazioni per i periti: - Volete sapere come acquistare i biglietti tramite l'app. - Come potete pagare i biglietti online? - A quali condizioni sono soggetti i biglietti risparmio? - Come mai non ci sono biglietti risparmio per tutti i collegamenti? - Come funziona se un'altra persona vuole accompagnarvi? - Cosa succede se prendete un collegamento sbagliato con il biglietto risparmio? - Quali opzioni avete se la persona che dovrebbe accompagnarvi è malata e un'altra persona vorrebbe prendere il suo posto? - Vi interessa conoscere offerte anche per la vostra amica. - La vostra famiglia viaggia occasionalmente con i trasporti pubblici. Quali abbonamenti sono disponibili?
Soluzione modello *Questa soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamen-te come orientamento per la valutazione.*	☐ È importante ricevere una consulenza sulle diverse opzioni ☐ I vantaggi per il cliente devono essere chiaramente evidenti ☐ Suscitare interesse per i trasporti pubblici ☐ La vostra famiglia usa occasionalmente i trasporti pubblici ☐ Ha già familiarità con i trasporti pubblici

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

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

Caso : Serie Zero treno, 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					

Possibile soluzione:

☐ Avvio professionale del controllo dei biglietti

☐ Massima attenzione al cliente

☐ Saluto gentile e proattivo (sorride / stabilisce un contatto visivo, si avvicina al cliente, scambia due chiacchiere), atteggiamento aperto e cordiale

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

☐ Analisi delle problematiche: in che modo vengono identificate le specifiche esigenze del cliente? (soprattutto domande aperte)

Osservazioni / Note:

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

Caso : Serie Zero treno, 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					

Possibile soluzione:	Osservazioni / Note:
☐ Richiesta dettagliata sulle esigenze della clientela (individuazione delle esigenze) ☐ Utilizzo di domande mirate e di tecniche diverse per porre le domande ☐ Ascolto attivo, attento, e concentrato ☐ Lascia parlare il cliente ☐ Circoscrive e riassume le esigenze ☐ Ricerca e proposta di soluzioni ☐ Accettazione e gestione delle obiezioni ☐ Prende appunti, se necessario	

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

Caso : Serie Zero treno, 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					
Possibile soluzione: ☐ Consulenza dettagliata sul prodotto/servizio e su sviluppi e tendenze (ad. es. più mobile/online) ☐ Risposta alle domande sul prodotto/servizio ☐ Formulazione di domande mirate, assistenza durante la decisione d'acquisto riprendendo le argomentazioni del colloquio di vendita ☐ Inserimento delle esigenze del cliente nell'argomentazione ☐ Gestione/confutazione delle obiezioni ☐ Argomentazione esaustiva e professionale della soluzione proposta ☐ Utilizzo efficace della strategia dello storytelling ☐ Ripresa delle domande del cliente inserendole nel racconto ☐ Utilizzo efficiente degli ausili e degli strumenti per la vendita (trasmettere ulteriori informazioni tramite codice QR anziché dare un prospetto cartaceo) ☐ Condivisione dell'entusiasmo (empatia) verso la digitalizzazione ed enfasi sui relativi vantaggi		Osservazioni / Note:				

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

Caso : Serie Zero treno, 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					

Possibile soluzione:	Osservazioni / Note:
☐ Gestione professionale della conclusione della vendita (riconosce il momento adatto per chiudere la vendita) ☐ Gestione della decisione di acquisto del cliente / suscita l'interesse del cliente ☐ Consegna del prospetto giusto per arrivare alla vendita in negozio ☐ Messa in valore dell'acquisto (ad es. 1a classe, prestazioni supplementari, fidelizzazione del cliente all'impresa tp) ☐ In caso di vendita: utilizzo corretto del sistema Elaz (avvio e completamento della procedura di pagamento) ☐ Se possibile, salutare il cliente personalmente e utilizzando una formula di saluto adeguata (ad. es. buon inizio, buon viaggio, buon divertimento ecc.) ☐ Incoraggiare il cliente a utilizzare l'app per gli acquisti futuri	

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

Caso : Serie Zero treno, 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					

Possibile soluzione:	Osservazioni / Note:
☐ Atteggiamento aperto, cordiale e orientato al cliente ☐ Rispetto delle direttive aziendali (divisa, protezione dei dati, prospetti corretti a portata di mano ecc.) ☐ Utilizzo efficace degli strumenti di supporto a disposizione ☐ Riconoscimento e sfruttamento di altre opportunità di vendita e consulenza ☐ Generazione di ulteriori vendite (offerta) ☐ Il cliente sente che le sue esigenze sono comprese ☐ Capacità di convincere il cliente ☐ L'assistente clienti mostra di essere sicuro delle spiegazioni che fornisce ☐ Utilizzo di un linguaggio adeguato e della terminologia specifica per il cliente ☐ Il cliente si fida	

1.2.1 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) Colloquio impegnativo con un cliente (Gioco di ruolo - 20 Minuti)	Caso Serie Zero treno
Situazione iniziale	<u>Scenario</u> Durante il controllo dei titoli di trasporto, l'assistente clienti si accorge che è stato acquistato il biglietto per il gruppo di clientela sbagliato (biglietto metà-prezzo anziché a prezzo intero). Non avete mai sentito parlare di metà-prezzo e non sapete di cosa si tratti. Reagite con stupore. Ulteriori osservazioni/indicazioni/informazioni per i periti: - Volete viaggiare da A a B senza costi aggiuntivi. - Non capite perché dovete pagare un supplemento, dal momento che in fondo possedete un biglietto. - Rifiutate di presentare un documento d'identità. - Volete sapere dove è indicato nella tariffa per quale motivo vi serve un biglietto valido.
Soluzione modello Questa soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione.	☐ Mostratevi esigenti e impegnativi, ma anche collaborativi. ☐ Siete aperti a una consulenza su offerte adeguate. ☐ Sono possibili soluzioni di condiscendenza, a condizione che siano chiaramente dichiarate come tali. Tuttavia, non sono obbligatorie. ☐ In caso di applicazione di una soluzione di condiscendenza, il/la candidato/a deve essere anche 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 periti.

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

Caso : Serie Zero treno

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					

Possibile soluzione: ☐ Utilizzo di modelli di consulenza e di vendita rilevanti ☐ Sviluppo di possibili soluzioni tenendo conto di tutte le informazioni a disposizione (ricerche su prodotti e servizi utilizzando fonti di informazioni specifiche del settore) ☐ Ricerca di una soluzione win-win ☐ Offerta di una soluzione logica che rispetti le disposizioni aziendali e rientri nelle proprie competenze ☐ Argomentazione chiara della soluzione proposta ☐ Riscossione dell'importo mancante attraverso una tassa di servizio ☐ Utilizzo di tutte le possibilità offerte dall'ordinanza	Osservazioni / Note:

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

Caso : Serie Zero treno

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					
Possibile soluzione: ☐ La persona in formazione accetta in modo obiettivo le critiche mosse e mostra di comprenderle, si rivolge ai clienti ed è in grado di portare avanti la conversazione ☐ Capacità di immedesimarsi nell'altro e di comprendere i motivi del suo comportamento ☐ Comportamento volto a trovare una soluzione e orientato al cliente ☐ Capacità di presentare soluzioni adeguate e che offrono un valore aggiunto (esperienza di acquisto) ☐ Capacità di sorprendere in positivo il cliente (non facendo ricorso a un rimborso del prezzo)		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 i periti.		Caso	Serie Zero treno
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 è La promozione ha lo scopo di promuovere le vendite per aumentare l'analisi dei dati di vendita. Cosa fate?		**la 1a classe**
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	L'apprendista ha idee per la promozione	della 1a classe	
	Riconosce come fare di più	1a classe - Utilizzo	
	Vedere la griglia di valutazione per le domande chiave.		

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

Il perito d'esame verbalizzante:

- prende nota della procedura presentata dalla persona in formazione
- prende nota della valutazione della persona in formazione in relazione al successo nonché alle opportunità / ai rischi della sua procedura

Indicazione: prendere nota solo di ciò che viene presentato ed espresso, senza valutazione e senza interpretazione.

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

Caso : Serie Zero treno

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					

Possibile soluzione: ☐ Quale sarebbe il modo giusto di organizzare l'evento per i clienti, la promozione di vendita o un'esperienza legata al servizio o al prodotto dato? ☐ Quali metodi di fidelizzazione della clientela dovrebbero essere utilizzati? ☐ Qual è la procedura migliore da seguire per il segmento di clientela target?	Osservazioni / Note:

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

Caso : Serie Zero treno

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					
Possibile soluzione: ☐ Argomentazione delle possibilità offerte dall'organizzazione di eventi per i clienti, promozioni di vendita ed esperienze ☐ Argomentazione dei rischi legati all'organizzazione di eventi per i clienti, promozioni di vendita ed esperienze ☐ Argomentazione chiara delle misure di ottimizzazione che la persona in formazione dovrebbe desumere in caso di bisogno		Osservazioni / Note:				

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 è per i periti. Si prega di scegliere una pubblicità sul luogo d'esame o da uno degli esempi. La lista di domande non è esaustiva. Viene messo a disposizione separatamente un catalogo di domande.		
Situazione iniziale	Valutare l'attuale focus pubblicitario. A quale gruppo target volete rivolgervi e cosa trovate di positivo e di negativo?	
Definizione dei compiti per le persone in formazione	**Compito parziale 1:**	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
	Compito parziale 2:	Annotate le opportunità di miglioramento che vedete nella presentazione di beni e servizi.
	Compito parziale 3:	Presentate oralmente i risultati della vostra analisi e motivate le vostre risposte.
Quadro temporale / organizzazione	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).	
Indicazioni	È possibile prendere appunti durante l'analisi.	


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 soluzione modello non va considerata come unica soluzione giusta, ma solamente come orientamento per la valutazione.**
- **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:				