



Modulo per verbale secondo le direttive della commissione svizzera degli esami nel commercio al dettaglio CSE

Ramo di formazione e d'esame "Articoli elettrici" (Serie zero rielaborata 4/2014)

Campo di qualificazione "Lavori pratici"

Impiegati del commercio al dettaglio,**approfondimento della consulenza****Voce 1.1 "Esame pratico"** (durata totale = 90 minuti)**Esemplare per i periti****Date dell'esame:****<confidenziale>**

Data:		Luogo dell'esame:	
Persona in formazione:	Cognome:	Nome:	no.:
Azienda di tirocinio:			
Perito 1:	Cognome:	Nome:	
Perito 2:	Cognome:	Nome:	

Valutazione (riporto delle pagine da 2 a 7):

Punti parte 1	(5)		Conoscenze dell'azienda
Punti parte 2:	(60)		Approfondimento della consulenza
Punti parte 3	(25)		Conoscenze dell'assortimento
Punti parte 4:	(10)		Gestione delle merci
Totale punti:	(100)		
Nota:			

Scala delle note di 100 punti:

Punti	Nota	Punti	Nota
95 - 100	6.0	45 - 54	3.5
85 - 94	5.5	35 - 44	3.0
75 - 84	5.0	25 - 34	2.5
65 - 74	4.5	15 - 24	2.0
55 - 64	4.0	5 - 14	1.5
settore sufficiente		0 - 4	1.0
		settore insufficiente	

Firma del perito 1:

Firma del perito 2:

Parte	Area di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.
1.	Conoscenze dell'azienda		5	5			
1.1	5.3.5 (<i>colloquio professionale</i>) So come devo reagire in caso di furto.	2		2		<p>Situazione: Ha appena assistito a un furto nel suo locale di vendita.</p> <p>Domanda: - Qual è il suo comportamento corretto? (azione, informazione, elaborazione)</p> <p>- Quali sono le direttive aziendali in un caso del genere?</p> <p>- Quali sono le conseguenze di un furto? (Per la persona che ha commesso il reato e per l'azienda)</p>	
1.2	5.3.12 (<i>colloquio professionale</i>) Conosco e applico le misure volte a prevenire i furti.	3		3		<p>Domande: - Cosa fa la sua azienda per prevenire i furti? Indichi i provvedimenti che la sua azienda già mette in atto. (1 punto)</p> <p>- Cosa potrebbe ulteriormente fare la sua azienda per prevenire i furti? Disegni uno schizzo (oppure lo mostri sul luogo) e indichi dove e quali provvedimenti lei, risp. la sua azienda, adotterebbe. (2 punti)</p>	
	Punti ottenuti nella parte 1			5		Riportare a pagina 1	

---- C O N F I D E N Z I A L E ----

Parte	Area di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.
2.	Opzione di approfondimento: Consulenza		45	60			
2.1	1° casi pratici: Consulenza: 5.14.1 Sono in grado di sostenere impegnativi colloqui con i clienti. 5.14.2 Conosco le diverse tecniche di porre le domande e, nella pratica professionale, le applico positivamente e in funzione degli obiettivi. 6.2.2 Utilizzo in modo efficace durante il lavoro quotidiano le mie approfondite conoscenze dei prodotti.	3 4 4	25	29		Situazione: Una cliente desidera comperare un apparecchio comodo per <u>*stirare</u> . Mezzi ausiliari: Prodotti per stirare. Compito: Colloquio e vendita di un apparecchio idoneo per stirare. Istruzioni per lo svolgimento dell'esame: Procedimento: <ul style="list-style-type: none"> - Esigenza del cliente (scopo, apparecchio e budget) (5 punti) - Presentazione della merce (presentazione dei prodotti in base all'assortimento) (2 punti) - Tecnica di argomentazione, trattamento delle obiezioni, vendita di servizi o accessori (11 punti) - Decisione di vendita (4 punti) - Vendite ulteriori (3 punti) - Rivalutazione, conferma della vendita (2 punti) - Incassare, congedarsi (2 punti) Osservazione: Il perito d'esame assume il ruolo della cliente / del cliente.	
CM	Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi			2		La persona in formazione svolge in modo sistematico il colloquio di vendita.	
CM	Metodi di consulenza e di vendita			2		La persona in formazione applica una tecnica mirata nel porre le domande.	
CS	Capacità di comunicazione			1		La persona in formazione parla in modo chiaro.	
CS	Forme comportamentali			1		La persona in formazione è interessata.	
	Totale intermedio della parte 2.1			35		Riportare alla pagina seguente	

---- C O N F I D E N Z I A L E ----

Parte	Area di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.
	Riporto totale intermedio della parte 2.1			35			
2.2	<u>2° casi pratici: Consulenza:</u> 5.6.2 Sono in grado di accogliere in modo ponderato i reclami e di gestirli secondo le istruzioni dell'azienda. 5.3.14 Mi comporto in modo servizievole e impegnato. 1.2.1 Sono in grado di argomentare con successo con parole adeguate.	3 3 3	20	19		Situazione: Un cliente ritorna con un <u>*aspirapolvere</u> , da poco acquistato presso di lei, con la motivazione che non lo si può tirare sul tappeto (constatazione del cliente dopo la prima utilizzazione). Mezzi ausiliari: Prodotto dell'assortimento. Compito: Accogliere ed elaborare la reclamazione secondo le direttive aziendali e per la soddisfazione del cliente Istruzioni per lo svolgimento dell'esame: Procedimento: <ul style="list-style-type: none"> - Apprendere il motivo della reclamazione (5 punti) - Informarsi e mostrare comprensione (4 punti) - Scegliere adeguatamente l'ambiente (p.es. lontano dalla cassa) (2 punti) - Proporre delle soluzioni (considerare le condizioni per il ritorno) (4 punti) - Proposta attuabile (apparecchio sostitutivo, ritornare i soldi) (2 punti) - Congedarsi (2 punti) 	
	Definizione del compito: elaborare una reclamazione. (*Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente)					Osservazione: Il perito d'esame assume il ruolo della cliente / del cliente.	
CM	Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi			2		La persona in formazione svolge il colloquio di vendita in funzione della soluzione.	
CM	Metodi di consulenza e di vendita			2		La persona in formazione accoglie le obiezioni del cliente e risponde formulando argomentazioni.	
CS	Capacità di comunicazione			1		La persona in formazione è pronta al dialogo.	
CS	Capacità di gestire le situazioni conflittuali			1		La persona in formazione cerca soluzioni costruttive.	
	Punti ottenuti nella parte 2			60		Riportare a pagina 1	

---- C O N F I D E N Z I A L E ----

Parte	Area di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.												
3.	Conoscenze dell'assortimento		25	25															
3.1	6.2.1 (<i>colloquio professionale orientato verso la clientela</i>) Dispongo di estese conoscenze dell'assortimento della mia azienda. Possibile definizione del compito: Spiegare e motivare la funzione, l'uso e le proprietà degli apparecchi e dei prodotti. <i>(Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente)</i>	3	15	12		<p>Domanda: Spieghi la modalità di funzionamento di Per quale motivo questo prodotto ha?</p> <p>Osservazione: Il perito d'esame si basa <u>sull'assortimento presente</u> e sceglie almeno quattro prodotti (3 punti cadauno) di diverso genere.</p> <table><tr><td>Assortimento</td><td>Prodotti</td></tr><tr><td>1. Articoli casalinghi</td><td>per es. Forme per la cottura</td></tr><tr><td>2. Apparecchi elettrici</td><td>per es. Ferri da stiro a vapore</td></tr><tr><td>3. Luce e illuminazione</td><td>per es. Lampade</td></tr><tr><td>4. Materiale elettrico e accessori</td><td>per es. Dispositivo di protezione contro la corrente di guasto RCD (interruttore FI)</td></tr><tr><td>5. Grandi apparecchi di uso domestico</td><td>per es. Frigoriferi</td></tr></table> <p>Possibili definizioni del compito</p> <ul style="list-style-type: none">- Denominazione corretta dei singoli pezzi o parti.- Spiegazione delle caratteristiche dei materiali e dei contrassegni (label).- Spiegazione delle targhette con l'indicazione della potenza elettrica.- Spiegazione delle funzioni e delle possibilità di utilizzo.- Citazione di disposizioni concernenti la vendita di materiale elettrico.- Citazione della corretta assicurazione di una presa elettrica in relazione all'apparecchio da allacciare.	Assortimento	Prodotti	1. Articoli casalinghi	per es. Forme per la cottura	2. Apparecchi elettrici	per es. Ferri da stiro a vapore	3. Luce e illuminazione	per es. Lampade	4. Materiale elettrico e accessori	per es. Dispositivo di protezione contro la corrente di guasto RCD (interruttore FI)	5. Grandi apparecchi di uso domestico	per es. Frigoriferi	
Assortimento	Prodotti																		
1. Articoli casalinghi	per es. Forme per la cottura																		
2. Apparecchi elettrici	per es. Ferri da stiro a vapore																		
3. Luce e illuminazione	per es. Lampade																		
4. Materiale elettrico e accessori	per es. Dispositivo di protezione contro la corrente di guasto RCD (interruttore FI)																		
5. Grandi apparecchi di uso domestico	per es. Frigoriferi																		
3.2	6.3.1 (<i>colloquio professionale orientato verso la clientela</i>) Sono in grado di spiegare diversi prodotti ai clienti. Possibile definizione del compito: Spiegare gli apparecchi e i prodotti mostrandone, in base alla clientela, vantaggi e svantaggi. <i>(Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente)</i>	2		4		<p>Situazione: Un cliente necessita un rasoio ma non è sicuro su quale sistema di rasatura sia per lui il più adatto.</p> <p>Domande:</p> <ul style="list-style-type: none">- Quali esigenze potrebbe avere il cliente?- Qual è il sistema più adatto per il cliente? Perché?- Spieghi le differenze fra i vari apparecchi e fra i vari sistemi di rasatura.- A cosa deve particolarmente fare attenzione il cliente nell'uso? (carica dell'accumulatore, pulizia, dopo la rasatura, ecc.)- Quali altri eventuali prodotti o accessori consiglia di acquistare?													
	Totale intermedio della parte 3			16		Riportare alla pagina seguente													

---- C O N F I D E N Z I A L E ----

Parte	Area di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.
	Riporto totale intermedio della parte 3			16			
3.3	<p>6.3.2 (colloquio professionale orientato verso la clientela)</p> <p>Conosco le possibilità di utilizzo dei prodotti della nostra azienda e sono in grado di utilizzare le mie conoscenze in funzione dei clienti.</p> <p>Possibile definizione del compito: Spiegare le possibilità d'uso degli apparecchi e dei prodotti.</p> <p>(Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente)</p>	3	10	9		<p>Situazione: Una cliente desidera acquistare uno steamer. Si informa fra l'altro sulle possibilità d'uso.</p> <p>Domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quali esigenze potrebbe avere la cliente? - Quale apparecchio consiglia alla cliente? Perché? - Quali cibi si possono preparare con uno steamer? - A cosa bisogna fare attenzione utilizzando uno steamer? 	
	Punti ottenuti nella parte 3			25		Riportare a pagina 1	

---- C O N F I D E N Z I A L E ----

Parte	Area di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.
4.	Gestione delle merci		15	10			
4.1	<u>Caso pratico: Gestione delle merci:</u> 5.2.1 Sono in grado di presentare in modo attrattivo la merce per i clienti secondo le direttive della mia azienda. 5.2.3 Sono in grado di presentare in modo indipendente la merce nella mia azienda 5.21.1 Sono in grado di analizzare la presentazione della merce e realizzare dei miglioramenti. 5.3.10 Con il mio modo di lavorare contribuisco all'ordine e alla pulizia nella mia azienda.	3 3 4 3	15	8		Situazione 1: Le viene affidato il compito di allestire una presentazione con prodotti di Sua scelta e in una collocazione stabilita da Lei. L'obiettivo è ottenere il massimo dell'attenzione e vendere il più possibile. Situazione 2: Dopo un certo periodo di tempo, si rende conto che la presentazione della merce ottiene solo un'attenzione limitata. Ne analizzi i possibili motivi e provveda subito agli opportuni miglioramenti. Compiti: - Allestimento della presentazione programmata. - Analisi della presentazione e messa in atto di eventuali miglioramenti. (N.B.: adottare modalità di lavoro pulite e ordinate.) Mezzi ausiliari: Espositori per la merce, prodotti, cartellini dei prezzi, materiale decorativo, Procedura: - Scelta degli articoli (quantità, marche, dimensioni, attualità) (1 punto) - Scelta della collocazione (1 punto) - Scelta del tipo di espositore (1 punto) - Impiego dei mezzi di promozione delle vendite (1 punto) - Analisi della presentazione realizzata (1 punto) - Miglioramento della presentazione (1 punto) - Modalità di lavoro pulite e ordinate (2 punti)	
	Definizione del compito: presentazione della merce e sua ottimizzazione.						
CM	Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi			1		La persona in formazione lavora in modo efficiente.	
CS	Capacità di lavorare sotto pressione			1		La persona in formazione svolge con ponderazione il caso pratico.	
	Punti ottenuti nella parte 4			10		Riportare a pagina 1	