

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

Variante 1, Opzione 2



|  |   |                             |  |                             |  |
|--|---|-----------------------------|--|-----------------------------|--|
| N. candidato /a                                |   | Nome                        |  | Cognome                     |  |
| Luogo dell'esame                               |   |                             | Data / orario                            |                             |  |
| Cognome, nome e firma del perito d'esame       | <b>Serie zero</b>                           |                             | Cognome, nome e firma del perito d'esame |                             |  |
| Domanda sullo stato di salute del candidato/ta | Si sente in grado di assolvere l'esame?     | sì <input type="checkbox"/> |  | no <input type="checkbox"/> |  |
| Controllo documenti d'identità                 | È stato controllato il documento personale? | sì <input type="checkbox"/> |  | no <input type="checkbox"/> |  |
| Eventi particolari                             |   |                             |  |                             |  |

| Pos. ofor | Parte | Campi d'esame  | Du-rata | Max. punti | Punti otte-nuti | Nota | Pondera-zione |
|-----------|-------|--|---------|------------|-----------------|------|---------------|
| 1         | 1.1   | Relazioni con i clienti (CCO A+C)                      | 40'     | 30         |                 |      | 70%           |
| 2         | 1.3   | Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) | 20'     | 12         |                 |      | 30%           |

Nota complessiva\*

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

| Parte               | Campi d'esame  | Durata | Punti per criterio di valutazione | Punti ottenuti | Nota |
|---------------------|--|--------|-----------------------------------|----------------|------|
| 1.1                 | <b>Relazioni con i clienti (CCO A+C)</b>   | 40'    |                                   |                |      |
|                     | 1. Saluto, accoglienza, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato  |        | 3 x 1 = 3                         | x 1 =          |      |
|                     | 2. Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni  |        | 3 x 2 = 6                         | x 2 =          |      |
|                     | 3. Motivo d'acquisto e consulenza: consulenza convincente ai clienti   |        | 3 x 3 = 9                         | x 3 =          |      |
|                     | 4. Conclusione, progettare professionalmente la conclusione della vendita  |        | 3 x 2 = 6                         | x 2 =          |      |
|                     | 5. In generale gestire i clienti con professionalità   |        | 3 x 2 = 6                         | x 2 =          |      |
| <b>Totale punti</b> |  |        | 30                                |                |      |
| 1.3                 | <b>Opzione 2, gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Analizzare una presentazione di merce resp. servizi già allestita</b> | 20'    |                                   |                |      |
|                     | 1. Presentazione di merce resp. servizi: analizzare una presentazione di merce resp. servizi già allestita                                   |        | 3 x 1 = 3                         | x 1 =          |      |
|                     | 2. Presentazione di merce resp. servizi: proporre dei miglioramenti  |        | 3 x 1 = 3                         | x 1 =          |      |
|                     | 3. Presentazione di merce resp. servizi: giustificare in modo comprensibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti        |        | 3 x 1 = 3                         | x 1 =          |      |
|                     | 4. Presentazione di merce resp. servizi: procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche  |        | 3 x 1 = 3                         | x 1 =          |      |
| <b>Totale punti</b> |  |        | 12                                |                |      |

Tabella di conversione / scala delle note

| Nota | Punti della parte 1.1 | Punti della parte 1.3 |
|------|-----------------------|-----------------------|
| 6    | 29 - 30               | 12                    |
| 5.5  | 26 - 28               | 11                    |
| 5    | 23 - 25               | 9 - 10                |
| 4.5  | 20 - 22               | 8                     |
| 4    | 17 - 19               | 7                     |
| 3.5  | 14 - 16               | 6                     |
| 3    | 11 - 13               | 5                     |
| 2.5  | 8 - 10                | 3 - 4                 |
| 2    | 5 - 7                 | 2                     |
| 1.5  | 2 - 4                 | 1                     |
| 1    | 0 - 1                 | 0                     |

## 1.1 Relazioni con i clienti

Durata: 40 min

### Richiesta del cliente (vedere Catalogo dei giochi di ruolo)

Tema: \_\_\_\_\_

Situazione impegnativa: \_\_\_\_\_

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

| Campo di competenze operative A+C  |   | Valutazione   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
|  |   | 0   | 1 | 2 | 3 |
| <b>Critero di valutazione 1, creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato</b><br><i>Domanda guida:</i> La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente?  |   | Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)                    |   |   |   |
| <b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione crea in modo professionale il primo contatto con il cliente. Lo saluta in modo gentile e cortese e gli presta tutta l'attenzione. Gestisce con abilità le situazioni critiche e crea il primo contatto con il cliente in modo appropriato al tipo di cliente che sta accogliendo. | 3 |   |   |   |   |
| <b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.  | 2 |   |   |   |   |
| <b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.   | 1 |   |   |   |   |
| <b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita.  | 0 |   |   |   |   |
|  |   | Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame. |   |   |   |

| Campo di competenze operative A+C  |   | Valutazione  |   |   |   |
|--|---|--|---|---|---|
|  |   | 0  | 1 | 2 | 3 |
| <b>Critero di valutazione 2, analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni</b><br><i>Domanda guida:</i> La persona in formazione individua (ponendo domande mirate) il bisogno del cliente e presenta soluzioni appropriate?   |   | Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno) |   |   |   |
| <b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione individua (con domande mirate) il bisogno del cliente. Pone domande (orientate all'obiettivo). Ascolta in modo concentrato e attento. Lascia finire di parlare il cliente. Presenta soluzioni appropriate al bisogno del cliente. | 3 |  |   |   |   |
| <b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a un'analisi (orientata all'obiettivo) del bisogno del cliente e rispetto a una proposta di soluzione appropriata.   | 2 |  |   |   |   |
| <b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a un'analisi (orientata all'obiettivo) del bisogno del cliente e rispetto a una proposta di soluzione appropriata.  | 1 |  |   |   |   |
| <b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o si discosta totalmente da un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente.   | 0 |  |   |   |   |
| Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.  |   |  |   |   |   |

| Campo di competenze operative A+C   |   | Valutazione  |   |   |   |
|---|---|--|---|---|---|
|   |   | 0  | 1 | 2 | 3 |
| <b>Critero di valutazione 3, consigliare il cliente in modo convincente</b><br><i>Domanda guida:</i> La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente?   |   | Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno) |   |   |   |
| <b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione consiglia in modo esaustivo il cliente sui prodotti / servizi nonché su sviluppi e tendenze. Coinvolge il bisogno del cliente nella propria argomentazione e utilizza degli esempi appropriati in modo situazionale ed effettivo. Giustifica la proposta di soluzione in modo esaustivo e con competenza professionale. Gestisce in modo costruttivo le domande di chiarimento, le critiche, le restituzioni di merce o i reclami del cliente riprendendoli e inserendoli in modo situazionale nei suoi esempi. Applica strategie appropriate allo scopo di portare il cliente a una decisione d'acquisto. | 3 |  |   |   |   |
| <b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una consulenza convincente e competente.  | 2 |  |   |   |   |
| <b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una consulenza convincente e competente.   | 1 |  |   |   |   |
| <b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile.   | 0 |  |   |   |   |
| Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame.   |   |  |   |   |   |

| Campo di competenze operative A+C   |   | Valutazione   | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Critero di valutazione 4, gestire professionalmente la conclusione della vendita</b><br><i>Domanda guida:</i> La persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?   |   | Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)                    |   |   |   |   |
| <b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione dimostra di saper gestire professionalmente il processo di pagamento. Tiene in considerazione sia il prodotto / il servizio acquistato sia la restituzione di merce / il reclamo. Utilizza i programmi di fidelizzazione della clientela in funzione dei desideri del cliente. | 3 |   |   |   |   |   |
| <b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una conclusione professionale della vendita.  | 2 |   |   |   |   |   |
| <b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una conclusione professionale della vendita.   | 1 |   |   |   |   |   |
| <b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è sbagliata e/o non professionale.  | 0 |   |   |   |   |   |
|   |   | Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame. |   |   |   |   |

| Campo di competenze operative A+C   |   | Valutazione   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   |   | 0   | 1 | 2 | 3 |
| <b>Critero di valutazione 5, gestire i clienti con professionalità</b><br><i>Domanda guida:</i> La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti?  |   | Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)                    |   |   |   |
| <b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione si dimostra aperta, cortese e orientata al cliente. Attua le direttive aziendali e utilizza efficacemente i mezzi ausiliari a disposizione. Riconosce e applica ulteriori opportunità di consulenza e vendita.   | 3 |   |   |   |   |
| <b>Realizzato / piccole lacune:</b> la prestazione della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una gestione professionale dei clienti (ad esempio: non attua le direttive aziendali oppure non utilizza i mezzi ausiliari a disposizione oppure non applica l'opportunità per un'ulteriore vendita). | 2 |   |   |   |   |
| <b>Carente:</b> la prestazione della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. non attua le direttive aziendali e non utilizza nessuno dei mezzi ausiliari a disposizione).   | 1 |   |   |   |   |
| <b>Sbagliato / non eseguito:</b> la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.   | 0 |   |   |   |   |
|   |   | Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame. |   |   |   |

### **1.3 Gestione e presentazione di prodotti e servizi - Opzione 2** **Con una presentazione di merce risp. servizi già allestita Durata: 20 Minuti**

**Indicazioni per i periti d'esame.**

#### **Situazione iniziale**

Gli esaminatori selezionano una presentazione esistente di prodotti o servizi nel negozio dell'allievo da analizzare.

Il candidato dispone di 5 (obbligatorio) minuti per analizzare i punti di forza e di debolezza della presentazione e per identificare un potenziale di miglioramento e prende appunti.

#### **Tempi/organizzazione**

Conduzione della discussione: 20 minuti

Perito spiega oralmente il compito: 2 minuti

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

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

### 1.3 Opzione 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi: griglia di valutazione

20 Minuti

| Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»  |   | Valutazione   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   |   | 0   | 1 | 2 | 3 |
| <b>Critero di valutazione 1, analizzare la presentazione di merce risp. servizi</b><br><i>Domanda guida:</i> La persona in formazione riconosce i principali punti forti e deboli della presentazione di merce risp. servizi? |   | Giustificazione (se non si raggiunge il punteggio pieno)                    |   |   |   |
| <b>Realizzato pienamente:</b> la persona in formazione descrive in modo completo e corretto i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi.   | 3 |   |   |   |   |
| <b>Realizzato / piccole lacune:</b> la risposta della persona in formazione presenta leggere difficoltà rispetto a una risposta completa (interdisciplinare).   | 2 |   |   |   |   |
| <b>Carente:</b> la risposta della persona in formazione presenta grandi difficoltà rispetto a una risposta completa (interdisciplinare).  | 1 |   |   |   |   |
| <b>Sbagliato / non eseguito:</b> la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa (interdisciplinare).   | 0 |   |   |   |   |
|   |   | Annotare osservazioni e parole chiave relative allo svolgimento dell'esame. |   |   |   |



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

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