

Ramo di formazione e d'esame Profumeria

Catalogo degli obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC per i campi di competenze operative

C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

E: Creazione di esperienze d'acquisto

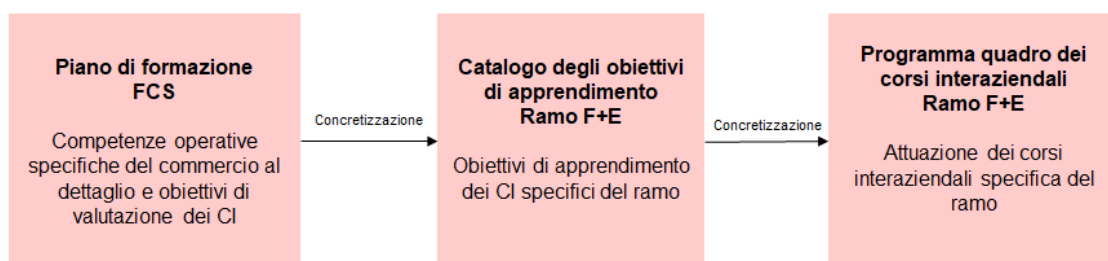
del 12 juin 2020

Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

1 Introduzione

Il presente documento si basa sulle competenze operative e sugli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI) formulati nel piano di formazione per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC). Esso traduce gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali in obiettivi di apprendimento specifici del ramo. Questi ultimi sono strutturati tematicamente in aree di apprendimento e rappresentano la base sia per il programma quadro specifico del ramo dei corsi interaziendali sia per il filo conduttore delle singole unità didattiche.

Sulla base 1) del piano di formazione, 2) del catalogo degli obiettivi di apprendimento e 3) del programma quadro dei corsi interaziendali del ramo di formazione e d'esame (Ramo F + E) viene perseguito un conseguente orientamento delle competenze operative dei corsi interaziendali (vedi schema seguente).



1) Il **piano di formazione** illustra le competenze operative che si devono raggiungere al termine della formazione di base indipendentemente dal ramo di formazione e d'esame (cfr. nel piano di formazione i campi di competenze operative C ed E relativi ai corsi interaziendali). Inoltre esso menziona gli obiettivi di valutazione da adempiere nel luogo di formazione CI per raggiungere la corrispondente competenza operativa. Sono queste le basi per ideare e organizzare i corsi interaziendali.

Esempio «Piano di formazione»:

Competenza operativa c1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo Gli impiegati del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Dalle informazioni acquisite deducono argomenti di vendita e consigliano i clienti in modo completo.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.az1 Fanno ricerche di informazioni su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. (C3)	c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti correnti svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)	c1.ci1a Cercano informazioni online e offline su prodotti, marche e fabbricanti operativamente rilevanti nonché su altri temi attuali del ramo. (C3)

2) Il **catalogo degli obiettivi di apprendimento** comprende la concretizzazione specifica del ramo degli obiettivi di valutazione strutturati in aree di apprendimento. Queste ultime sono attribuite agli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali stabilendo in tal modo il collegamento con il piano di formazione. L'insieme delle aree di apprendimento deve coprire tutti gli obiettivi di valutazione nel piano di formazione. È possibile che vi siano delle sovrapposizioni e che un obiettivo di valutazione nel piano di formazione venga trattato in più aree di apprendimento.

Esempio «Catalogo degli obiettivi di apprendimento» (specifico del ramo):

Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Obiettivo di apprendimento 1.1 Rappresentano graficamente i risultati della loro ricerca sulle principali categorie di prodotti del ramo «XY». (C2)
ecc.

3) Il **programma quadro dei corsi interaziendali** specifico del ramo si basa sugli obiettivi di apprendimento e disciplina l'attuazione sotto forma di blocchi dei corsi interaziendali, giorni e ore di corso (1 giorno di corso interaziendale = 8 ore di corso). Il programma quadro mostra esplicitamente quale area di apprendimento e quale competenza operativa nel piano di formazione sono trattate durante il corso interaziendale. In questo modo viene documentato il collegamento sia con il catalogo degli obiettivi di apprendimento sia con il piano di formazione.

Area di apprendimento 1: Nozioni di base (raccomandazioni, linee guida, leggi)

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1a; c1.CI2a

Obiettivo di apprendimento 1.1: Utilizzare esempi pratici per applicare il vocabolario tecnico della profumeria a seconda della situazione ed in modo orientato all'obiettivo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 1.2: Nominare le riviste e i cataloghi attuali e la loro importanza nel settore della profumeria. (C1)

Obiettivo di apprendimento 1.3: Descrivere le più importanti normative legali e specifiche operative rilevanti per il settore della profumeria e il loro significato nella vita professionale quotidiana. (C2)

Obiettivo di apprendimento 1.4: Utilizzare gli strumenti tecnologici del settore per ottenere informazioni pertinenti su di esso. (C3)

Obiettivo di apprendimento 1.5: Utilizzare i canali informativi più rilevanti per ricercare ulteriori approfondimenti su prodotti e servizi. (C3)

Area di apprendimento 2: Concorrenza

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1c; c1.CI2b

Obiettivo di apprendimento 2.1: Enumerare i più importanti concorrenti nel settore della profumeria al dettaglio. (C1)

Obiettivo di apprendimento 2.2: Illustrare i vantaggi della propria azienda rispetto alla concorrenza nel settore della profumeria in modo orientato al cliente. (C2)

Area di apprendimento 3: Salute e sicurezza sul lavoro

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI1a

Obiettivo di apprendimento 3.1: Applicare le disposizioni di legge nel campo dell'igiene personale e aziendale con il proprio lavoro quotidiano (negli ambiti pertinenti) e adeguato alla situazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 3.2: Durante i propri servizi professionali quotidiani illustrare con esempi pratici e concreti le norme di sicurezza sul lavoro e della tutela della salute; nonché le norme generali igieniche e di pulizia applicabili per i prodotti e gli utensili necessari a tale scopo. (C3)

Area di apprendimento 4: La pelle

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4b

Obiettivo di apprendimento 4.1: Rappresentare graficamente la struttura e le funzioni della pelle e delle cellule. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.2: Determinare le diverse condizioni della pelle (tipi) tramite esempi. (C3)

Obiettivo di apprendimento 4.3: Spiegare le relative anomalie e i cambiamenti della pelle nel tempo dovuti ad influenze esterne ed interne. (C2)

Area di apprendimento 5: I capelli e la loro cura

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2b; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 5.1: Definire la struttura e le funzioni dei capelli. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Descrivere i prodotti cosmetici per la pulizia, la cura e il rafforzamento dei capelli in modo orientato al cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.3: Spiegare gli utilizzi dei prodotti in modo professionale. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.4: Con l'aiuto di esempi pratici, impiegare prodotti per la cura dei capelli, tonificazione, colori, prodotti per lo styling, spazzole e pettini in modo adatto alla situazione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.5: Utilizzare un esercizio esemplificativo di colloquio di vendita per applicare le conoscenze di base dei diversi prodotti per capelli, in modo specifico ad ogni situazione. (C3)

Area di apprendimento 6: Cura e protezione dal sole

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c1.CI4a; c2.CI2a

Obiettivo di apprendimento 6.1: Spiegare gli effetti dei prodotti cosmetici di protezione solare tramite esempi (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.2: Utilizzare esempi pratici per descrivere prodotti per la cura speciale e l'auto abbronzatura. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.3: Con esempi pratici, spiegare le misure di protezione della pelle contro i danni causati dal sole. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.4: Fornire una consulenza professionale adeguata al tipo di cute inerente alla scelta dell'uso di prodotti solari per la cura della pelle (C4)

Obiettivo di apprendimento 6.5: Spiegare la compatibilità ambientale delle creme solari sulla base della loro composizione. (C2)

Area di apprendimento 7: Materie prime cosmetiche, principi attivi ed eccipienti

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c1.CI4a

Obiettivo di apprendimento 7.1: Descrivere i più importanti ingredienti dei preparati cosmetici. (C1)

Obiettivo di apprendimento 7.2: Spiegare le funzioni delle materie prime, dei principi attivi e degli eccipienti nei prodotti cosmetici. (C2)

Obiettivo di apprendimento 7.3: Citare gli effetti degli oli essenziali. (C1)

Area di apprendimento 8: Cura del viso

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI3a; c1.CI4a

Obiettivo di apprendimento 8.1: Spiegare le differenze tra prodotti per la pulizia, la protezione e la cura speciale del viso. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.2: Utilizzare un esercizio esemplificativo di colloquio di vendita per applicare le conoscenze di base dei diversi prodotti per la cura del viso, in modo specifico ad ogni situazione (C3)

Area di apprendimento 9: Cura dell'uomo

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4a

Obiettivo di apprendimento 9.1: Spiegare le proprietà/caratteristiche specifiche della pelle maschile. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.2: Definire i prodotti cosmetici per la cura del viso, la cura della barba, la rasatura e la cura del corpo. (C2)

Area di apprendimento 10: Cura del corpo

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI3a; c1.CI4a

Obiettivo di apprendimento 10.1: Spiegare le differenze tra i prodotti per la pulizia, la protezione e la cura speciale del corpo (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.2: Utilizzare un esercizio esemplificativo di colloquio di vendita, per applicare le conoscenze di base dei diversi prodotti per la cura del corpo, in modo specifico ad ogni situazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.3: Confrontare gli attuali metodi di depilazione. (C2)

Area di apprendimento 11: Fragranze

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c1.CI4a; c2.CI2a

Obiettivo di apprendimento 11.1: Spiegare le connessioni ed i significati delle diverse fragranze. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Distinguere i diversi metodi di estrazione delle fragranze. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.3: Descrivere lo sviluppo delle fragranze e le loro concentrazioni disponibili in commercio. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.4: Con un esempio orientato al cliente descrivere le fragranze e presentarle in maniera tale da promuovere le vendite. (C3)

Area di apprendimento 12: Cura di mani, piedi e unghie

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI3a; c1.CI4a; c2.CI1b; c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 12.1: Descrivere la struttura e la funzione delle unghie (C1)

Obiettivo di apprendimento 12.2: Spiegare i prodotti cosmetici per la pulizia e la cura delle mani e delle unghie. (C2)

Obiettivo di apprendimento 12.3: Illustrare l'applicazione dei prodotti in modo professionale utilizzando degli esempi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 12.4: Applicare la manicure appropriata con un esempio pratico. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.5: Dimostrare la capacità di collegare prodotti e servizi alle esigenze dei clienti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.6: Applicare le proprie conoscenze di base sulla cura delle mani, dei piedi e delle unghie utilizzando esempi per creare un'esperienza appropriata per i clienti. (C3)

Area di apprendimento 13: Tendenze e novità

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1a; c3.CI1a; c3.CI1b; c3.CI1c

Obiettivo di apprendimento 13.1: Tenersi costantemente informati sulle tendenze della profumeria attraverso i consueti canali di informazione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.2: Descrivere l'attuale situazione economica nel settore della profumeria e tenersi costantemente informati su di essa (C4)

Obiettivo di apprendimento 13.3: Utilizzare esempi concreti di prodotti e servizi per mostrare le tendenze più importanti nel settore della profumeria. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.4: Mostrare tramite esempi i più importanti sviluppi del settore della profumeria negli ultimi anni. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.5: Con l'aiuto di esempi, spiegare lo sviluppo della sostenibilità nel settore della profumeria. (C2)

Area di apprendimento 14: Cosmetica decorativa

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 14.1: Distinguere le caratteristiche dei prodotti cosmetici da quelle dei cosmetici decorativi. (C3)

Obiettivo di apprendimento 14.2: Utilizzare esempi pratici per applicare i prodotti cosmetici in base alla tipologia di cliente/persona. (C3)

Obiettivo di apprendimento 14.3: Utilizzare esempi pratici per applicare gli attuali prodotti di tendenza in base alla tipologia di cliente/persona (C3).

Area di apprendimento 15: Accessori per truccarsi

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2a; c3.CI2a

Obiettivo di apprendimento 15.1: Applicare gli accessori per il trucco tramite degli esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 15.2: Formulare argomentazioni per evidenziare i vantaggi per il cliente nell'utilizzo di accessori per il trucco. (C3)

Area di apprendimento 16: Sostenibilità / Ecologia

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4a; c1.CI4b

Obiettivo di apprendimento 16.1: Spiegare l'importanza degli aspetti ecologici nell'odierno settore della profumeria. (C2)

Obiettivo di apprendimento 16.2: Giustificare con degli esempi la sostenibilità dei prodotti per la cura o la profumeria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 16.3: Descrivere correttamente le varie etichette/marchi di sostenibilità e il relativo significato. (C2)

Area di apprendimento 17: Colloquio di consulenza orientato al cliente

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI3a; c1.CI3b; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 17.1: Dimostrare la capacità di collegare i prodotti con le esigenze dei clienti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 17.2: In una situazione pratica, utilizzare una descrizione adeguata per trasmettere le informazioni sulle tendenze più importanti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 17.3: Percepire in una situazione esemplificativa le esigenze del cliente mediante il colloquio di consulenza. (C3)

Obiettivo di apprendimento 17.4: Spiegare in modo convincente i vantaggi di un prodotto. (C2)

3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)

Area di apprendimento 18: Evidenziare i vantaggi per il cliente

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.CI1a; e1.CI1b; e1.CI1c; e1.CI5a

Obiettivo di apprendimento 18.1: In una situazione esemplificativa delicata come reclami, riparazioni o resi; applicare le caratteristiche specifiche del settore e delle linee guida legali per la gestione dei prodotti resi. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.2: Utilizzare un esempio concreto di colloquio di vendita per dedurre le caratteristiche e le differenze specifiche del settore. (C4)

Obiettivo di apprendimento 18.3: Con l'ausilio di un esempio di colloquio di vendita impegnativo, presentare in modo convincente soluzioni orientate ai prodotti e ai servizi. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.4: Condurre indagini e ricerche esaurienti su prodotti e servizi utilizzando fonti di informazione specifiche del settore. (C3)

Area di apprendimento 19: Tecniche di conversazione e psicologia della vendita

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.CI1a; e1.CI1b

Obiettivo di apprendimento 19.1: Utilizzare giochi di ruolo per determinare i diversi tipi di clienti in base alle fasi della vita e alle esigenze (C4)

Obiettivo di apprendimento 19.2: Applicare le corrette tecniche di colloquio in esercizi esemplificativi per le conversazioni con i clienti esigenti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.3: Dimostrare le proprie capacità di osservazione e il proprio atteggiamento orientato al cliente con un esercizio esemplificativo. (C2)

Obiettivo di apprendimento 19.4: Con l'ausilio di un esempio pratico, illustrare il cambiamento di prospettiva in modo specifico alla situazione del cliente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.5: Con esempi pratici dimostrare la propria capacità di lavorare in team/gruppo e il codice etico adeguato ad ogni situazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.6: Applicare le proprie capacità riflessive in una situazione d'esercizio per dei colloqui con i clienti in modo orientato agli obiettivi. (C3)

Area di apprendimento 20: Il mondo dell'esperienza del settore della profumeria

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.CI1a; e2.CI2a; e2.CI4a

Obiettivo di apprendimento 20.1: Spiegare in dettaglio quali fattori di successo sono fondamentali nel proprio settore per la creazione di un'esperienza per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 20.2: Pianificare un'esperienza orientata al cliente per un prodotto o servizio standard nel proprio settore utilizzando un esercizio esemplificativo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 20.3: Preparare delle osservazioni sui servizi dei diversi canali comunicativi sulla base di esempi pratici specifici del settore. (C3)

Obiettivo di apprendimento 20.4: Presentare le tendenze della profumeria e dei cosmetici con impegno ed entusiasmo (C3)

Obiettivo di apprendimento 20.5: Utilizzare attivamente i social media per promuovere prodotti e servizi ai propri clienti in modo sostenibile. (C3)

Obiettivo di apprendimento 20.6: Condurre un colloquio di vendita esemplificativo del settore specifico, mirato all'analisi del raggiungimento del successo. (C4)

Area di apprendimento 21: Eventi per clienti

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.CI1a; e3.CI1b; e3.CI5a

Obiettivo di apprendimento 21.1: Utilizzare esempi pratici, mostrando quali fattori sono rilevanti per la progettazione di eventi specifici del settore o di promozioni commerciali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 21.2: Con un esempio, pianificare un evento specifico del settore o una promozione delle vendite in team ed in modo orientato al cliente, tenendo conto delle esigenze operative/aziendali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 21.3: Sviluppare le proprie idee per concepire l'evento specifico del settore o per la promozione delle vendite con resilienza e senso di responsabilità. (C4)

Obiettivo di apprendimento 21.4: Utilizzare gli strumenti per l'analisi di un evento specifico del settore (sfilata di moda) o di una promozione delle vendite in modo mirato all'obiettivo e ricavare misure per il loro miglioramento orientato alle soluzioni (C3)

4 Allestimento e approvazione

Il presente catalogo di obiettivi di apprendimento è stato allestito dai sottoscritti rami di formazione e d'esame e approvato da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) in base all'art. 24 cpv. 4 lett. b e all'art. 25 cpv. 1 dell'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio AFC sentito il parere della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio. Esso fa riferimento al piano di formazione del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

Ramo di formazione e d'esame «Profumeria»

Gelterkinden, 22 giugno 2021

Responsabile dell'amministrazione

sig. Sascha To

Sascha To

Berna, 12 giugno 2020

Formazione nel commercio al dettaglio Svizzera (FCS)

Il presidente

Il responsabile operativo

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi