

# Esami CPC Bellinzona

## ICD

---

aggiornato 24.09.2024 SP

### Procedure di qualificazione

#### Documenti di riferimento

- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base: Impiegata del commercio al dettaglio/Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)
- Commercio al dettaglio <https://www.bds-fcs.ch>

## PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE

### IMPIEGATI DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO AFC

*Panoramica dei campi di qualificazione contenuti, ponderazione e arrotondamento delle note*

<b>Ponderazione dei campi di qualificazione</b>	<b>Viene richiesto:</b>
Lavoro pratico prestabilito (LPP) 90 minuti <u>Azienda di tirocinio</u> Ponderazione 30% (nota determinante)	CCO A CCO B CCO C CCO E
Conoscenze professionali 2 ore <u>Scuola professionale</u> Ponderazione 30%	CCO A (50%) CCO B (25%) CCO D (25%)
Cultura generale (CG) Esame finale 30 min orale (15+15) <u>Scuola professionale</u> Ponderazione 10%	Nota scolastica di CG, Lavoro di Approfondimento e esame finale
Nota dei luoghi di formazione <u>Azienda, scuola, CI</u> Ponderazione 30%	Formazione professionale pratica 25% Corsi interaziendali 25% Insegnamento delle conoscenze professionali 50%

## LAVORO PRATICO PRESTABILITO

Durata: 90 minuti

Luogo: presso l'azienda di tirocinio

Vengono esaminate le competenze operative A-B-C-E

Ponderazione esame: 30%, nota determinante

**Per superare l'intera procedura di qualificazione la nota dell'esame pratico dev'essere almeno 4.0 (media delle note delle tre voci)**

Sono state create dalla BDS due varianti: la variante 2 comprende Alimentari e After Sales automobili, tutti gli altri rami invece rientrano nella variante 1. Le due varianti si differenziano sui tempi d'esame dedicato al colloquio di vendita, date le caratteristiche dei rami.

Voce	Competenze operative	Variante 1		Variante 2	
		Durata	Pond.	Durata	Pond.
1	<u>A</u> Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti <u>C</u> Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	40 min	50 %	30 min	35 %
2	<u>B</u> Gestione e presentazione di prodotti e servizi	20 min	20 %	30 min	35 %
3	<u>E</u> Creazione di esperienze d'acquisto	30 min	30 %	30 min	30 %

### Voce 1 - Competenza A e C

Colloquio di vendita con scenari predefiniti in cui un perito ha il ruolo del cliente e uno verbalizza.

Il colloquio comprende: Creare e organizzare con professionalità le relazioni con i clienti; Accogliere il cliente; Informarsi sul bisogno del cliente; Consigliare/ argomentare il prodotto; Decisione d'acquisto; Procedure di pagamento; Elaborare situazioni impegnative es: restituzione merci, reclami difficili.

### Voce 2 - Competenza B

Nella gestione e presentazione di prodotti e servizi esistono due opzioni d'esame scelte dal perito d'esame.

*Opzione 1:* Il capo perito trasmette al candidato, al più tardi 4 settimane prima del giorno d'esame, un compito di preparazione scritto, con l'invito ad allestire una presentazione di merce o servizi in base ad un tema dato. Durante l'esame il candidato dovrà illustrare quanto preparato, i primi 5 minuti, e rispondere alle domande poste dai periti nei successivi 15 o 25 minuti (a dipendenza della variante). Questo dà all'apprendista l'opportunità di giustificare la presentazione e proporre possibili miglioramenti.

*Opzione 2:* Nel corso di un colloquio professionale della durata di 20 o 30 minuti (a dipendenza della variante), il candidato dimostra di essere in grado di valutare la presentazione di merce o servizi nel negozio. Il giorno dell'esame i periti scelgono sul posto una postazione già allestita di merce o servizi. Nei primi 5 minuti, il candidato ha il compito di analizzare i punti di forza, di debolezza e gli aspetti che si possono migliorare dell'esposizione.

Per i restanti 10 o 15 minuti (a dipendenza della variante) il candidato descrive e giustifica le proprie riflessioni e i periti d'esame pongono delle domande per riflettere sulla sua analisi

Infine, durante gli ultimi 5 minuti (variante 1) o 10 minuti (variante 2), il candidato spiega come procedere in una o più situazioni critiche (es: merce danneggiata o un'altra situazione inattesa)

### Voce 3 - Competenza E

Comprende:

- A, Un colloquio impegnativo con il cliente (es reclamo con cliente molto irritato)  
20 min variante 1, 10 min variante 2
- B. Compito pratico 1: Creare mondi di esperienze orientati ai prodotti e ai servizi nel commercio al dettaglio, o  
Compito pratico 2: Collaborare alla realizzazione di eventi per clienti e promozioni di vendita  
10 min variante 1, 20 min variante 2

## CONOSCENZE PROFESSIONALI

Durata: 120 min.

Luogo: presso la scuola professionale

Ponderazione esame: 30%

Voce	Campi di competenza operativi	Scritto	Orale	Ponderazione
1	<b>A</b> Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>20 min</b> analisi del colloquio di vendita impegnativo (video-orale)</li><li>- <b>20 min</b> gioco di ruolo in <b>tedesco</b> (orale) – individuale o a coppie</li><li>- <b>20 min</b> gestione di richieste dei clienti in <b>tedesco</b> (scritta)</li></ul>	20 min	40 min	50%
2	<b>B</b> Gestione e presentazione di prodotti e servizi <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>10 min</b> gestione di una situazione critica (es:smaltimento rifiuti, ...) (orale)</li><li>- <b>20 min</b> gestione di indici aziendali e dati relativi ai clienti (scritto)</li></ul>	20 min	10 min	25%
3	<b>D</b> Interazione nell'azienda e nel ramo <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>10 min</b> gestione di una situazione critica (es: conflitti nel team, scegliere il canale di comunicazione, gestire cambiamenti) (orale)</li><li>- <b>20 min</b> organizza e coordina i propri lavori nel commercio al dettaglio (scritto)</li></ul>	20 min	10 min	25%

## CULTURA GENERALE

Il campo di qualificazione comprende una nota scolastica relativa alla materia cultura generale dei primi cinque semestri, il lavoro di approfondimento nonché l'esame finale orale.(15+ 15 minuti)

La nota complessiva corrisponde alla media aritmetica data da queste tre note e viene arrotondata a un decimale.

## LUOGHI DI FORMAZIONE

### *Nota relativa alla formazione professionale pratica Azienda (25%)*

La persona in formazione è oggetto di 3 controlli delle competenze in azienda:

- Controllo delle competenze in azienda 1 (fine del 2° semestre), 2 (fine del 4° semestre) e 3 (fine del 5° semestre): la base è rappresentata dai lavori pratici svolti e dal colloquio fra formatrice / formatore professionale e persona in formazione.

### *Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali Scuola professionale (50%)*

Comprende i campi di competenze operative A - B - C - D. Per assegnare la nota della pagella semestrale relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si raccomandano almeno due controlli delle competenze nella scuola per ciascun CCO trattato.

La nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali è data dalla media, arrotondata alla nota intera o alla mezza nota, della somma delle sei note delle pagelle semestrali

### *Nota relativa ai corsi interaziendali (CI) (25%)*

I formatori dei CI documentano le prestazioni degli apprendisti mediante controlli delle competenze per ogni CI. I CC sono espressi in note che confluiscono nel calcolo delle note dei luoghi di formazione.

---

### **La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:**

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- b. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione.