



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"

Assistenti del commercio al dettaglio**Voce 1.1 "Esame pratico"** (durata totale = 60 minuti)**Esemplare per i periti****<confidenziale>****Dati dell'esame:**

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 5):

Punti parte 1:	(5)		Conoscenze aziendali
Punti parte 2:	(25)		Conoscenze dell'assortimento
Punti parte 3:	(70)		Consulenza / gestione delle merci comprese la competenza metodologica e la competenza sociale e personale
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:

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

Parte	Campo di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.
1.	Conoscenze aziendali		5				
1.1	5.1.6 (<i>colloquio professionale</i>) Comprendo i miei compiti e le mie funzioni nell'azienda.	2	5	2		<p>Domanda: Spiegate i vostri compiti e le vostre funzioni nell'azienda. - nel settore della vendita - nel settore del magazzino - compiti in altri settori.</p> <p><u>oppure</u></p> <p>Quali sono i vostri due principali compiti e funzioni nei seguenti settori? - nel settore della vendita - nel settore del magazzino - compiti in altri settori.</p> <p>Domanda supplementare: perché tali compiti e funzioni sono importanti?</p>	
1.2	5.1.4 (<i>colloquio professionale</i>) Contribuisco alla prevenzione degli infortuni e presto attenzione affinché la mia salute non venga messa in pericolo.	3		2		<p>Situazione: Durante la presentazione di una macchina per il caffè, il contenitore dell'acqua cade sul pavimento.</p> <p>Domanda: Come vi comportate se questa cosa capita proprio a voi? Quale è la prima cosa che dovete fare?</p> <p>- impedire che qualcuno scivoli nella chiazza d'acqua sul pavimento; - impedire che l'acqua possa provocare ulteriori danni alla merce e all'infrastruttura; - contrassegnare la superficie interessata (es. chiedere a una collega di rimanere presso la chiazza d'acqua sul pavimento). - pulire subito la chiazza d'acqua e asciugare il pavimento.</p>	
1.3	5.1.2 (<i>colloquio professionale</i>) Conosco le mie persone di riferimento nell'azienda.	1		1		Domanda: Chi sono i vostri interlocutori nell'azienda?	
	Punti ottenuti nella parte 1			5		Riportare a pagina 1	

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

Parte	Campo di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.
2.	Conoscenze dell'assortimento		15				
2.1	6.2.1 (<i>colloquio professionale orientato verso la clientela</i>) Dispongo di ampie conoscenze dell'assortimento. Possibile definizione del compito: Spiegare funzione, applicazione e proprietà di apparecchi e prodotti. <i>(Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente in negozio)</i>	2	15	20		<p>Domanda: Spiegate</p> <p>Osservazione: il perito d'esame si basa sull'<u>assortimento presente</u> e sceglie almeno cinque prodotti di diverso genere.</p> <p>Assortimento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Articoli casalinghi 2. Piccoli apparecchi elettrici 3. Luce e illuminazione 4. Materiale elettrico e accessor 5. Grandi apparecchi di uso domestico <p>Prodotti</p> <p>per es. pentole e casseruole per friggere per es. apparecchi per styling dei capelli per es. lampada da scrittoio con lampadina alogena o a risparmio energetico per es. prese, interruttori per es. frigoriferi</p> <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. - Spiegazione delle funzioni e delle possibilità di utilizzo. - Citazione delle disposizioni concernenti la vendita di materiale elettrico. - Citazione della corretta assicurazione di una presa elettrica in relazione con l'apparecchio. 	
2.2	5.4.1 (<i>colloquio professionale orientato verso la clientela</i>) Sono in grado di raccomandare prodotti e di promuovere vendite supplementari. Possibile definizione del compito: Vendere un apparecchio tagliacapelli ("macchinetta") e un accessorio pertinente. <i>Variante: vendere un apparecchio per la pulizia dei locali e un accessorio pertinente.</i> <i>(Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente in negozio)</i>	3		5		<p>Situazione: Il cliente ha l'intenzione di acquistare un nuovo rasoio elettrico. È però indeciso nella scelta del modello con il sistema di taglio appropriato per i suoi bisogni.</p> <p>Domanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quali potrebbero essere i bisogni del cliente? - Spiegate le differenze fra i vari apparecchi sul mercato. - A che cosa deve prestare particolare attenzione il cliente durante l'utilizzo? (es. movimento del rasoio sul viso, poca pressione sulla lama di taglio, pulizia ecc.) - Quali altri prodotti raccomandate come possibili vendite supplementari? <ul style="list-style-type: none"> a) prodotti di pulizia b) parti di ricambio (blocco intercambiabile con lamette, lama di taglio ecc.) <p>Variante: Il cliente ha l'intenzione di acquistare un nuovo aspirapolvere. È però indeciso sul tipo di apparecchio adatto alle sue esigenze.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quali potrebbero essere i bisogni del cliente? - Spiegate le differenze fra i vari apparecchi. - Vendite supplementari: sacchetti per la polvere, filtri, accessorio per il parquet ecc. - In che modo si deve pulire e aver cura dell'apparecchio? 	
	Punti ottenuti nella parte 2			25		Riportare a pagina 1	

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

Parte	Campo di apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Tassonomia	Durata in minuti	Punti	Valutazione	Proposte di soluzione per la procedura di qualificazione	no.
3.	Consulenza / gestione delle merci		40				
3.1	<u>Gioco di ruolo sulla consulenza:</u>						
	5.1.7 Sono gentile e aperto.	3		2		Situazione: La cliente vi spiega che il suo frigorifero non funziona più e dev'essere sostituito siccome ha circa 12 anni.	
	5.1.8 Indosso un abbigliamento pulito e adeguato al ramo professionale.	3		2		Mezzi ausiliari: Un apparecchio adeguato dev'essere presente nel locale di vendita. Se non è il caso, il colloquio di vendita può svolgersi con l'aiuto di un catalogo (comprendente anche il listino dei prezzi).	
	5.2.3 Sono in grado di sostenere un colloquio di vendita	3	20	20		Compito: Vendete alla cliente un frigorifero adeguato alle sue necessità. Il prodotto dev'essere consegnato al domicilio della cliente.	
	5.3.2 Sono in grado di utilizzare le offerte di servizi dell'azienda.	3		10		<u>Istruzioni per lo svolgimento dell'esame</u> Domanda (20 pt):- Conoscete le abitudini d'acquisto della cliente? - Indicate i motivi per cui raccomandate in special modo questo apparecchio. - Quali sono le condizioni per poter allacciare il frigorifero (dimensioni, presa elettrica)? - La cliente conosce il termine di fornitura e le disposizioni in materia di garanzia?	
	Definizione del compito: vendita di un frigorifero e organizzazione della fornitura a domicilio. <i>Varianti di prodotti:</i> - ferro da stiro con annessa stazione vapore - apparecchio per la cucina - macchina per il caffè <i>(Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente in negozio)</i>					Domanda (10 pt):- Come organizzate la fornitura a domicilio? - Come consigliate la cliente a proposito dello smaltimento dell'apparecchio difettoso? Osservazione Il perito d'esame assume il ruolo di cliente.	
CM	Metodi di consulenza e vendita			3		La persona in formazione conclude il colloquio di vendita.	
CS	Capacità di comunicazione			3		La persona in formazione pone domande aperte per definire la richiesta della cliente e pone domande chiuse per precisarne i contenuti.	
	Totale intermedio della parte 3			40		Riportare alla pagina seguente	

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

Parte	Campo 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			40			
3.2	Caso pratico, gestione delle merci: 5.6.2 Sono in grado di svolgere in modo indipendente il controllo d'entrata della merce.	3	20	16		Situazione: Un fornitore ha fornito la merce ordinata. Mezzi ausiliari: Merce appena fornita da un fornitore. Documenti per controllare l'entrata della merce, ad esempio i documenti relativi all'ordinazione. Compito: Controllate i prodotti forniti in modo che possano essere integrati nel processo di vendita.	
	5.7.2 Sono in grado di utilizzare i mezzi ausiliari necessari per il mio lavoro.	3		4		<u>Istruzioni per lo svolgimento dell'esame</u> Domanda: <ul style="list-style-type: none">- Quali mezzi ausiliari vi servono per effettuare il controllo d'entrata della merce?- Come potete verificare la completezza della fornitura?- Quali passi intraprendete se la fornitura è completa / se la fornitura è incompleta?- Di quale tipo di fornitore si tratta (grossista, fabbricante, importatore ecc.)?- Come procedete allo smaltimento dei materiali di imballaggio?	
	4.2.1 Mi attengo ai principi ecologici durante lo smaltimento.	3		4		Osservazione: I periti d'esame devono assicurarsi che al momento dell'esame sia disponibile una fornitura non ancora trattata (accordo con il formatore professionale).	
	Definizione del compito: controllare l'entrata delle merci					Osservazione per il caso in cui all'inizio dell'esame non sia disponibile una fornitura non ancora trattata: <ul style="list-style-type: none">- il formatore organizza un pacco adeguato entro l'inizio di questa parte d'esame;- qualora non sia disponibile una fornitura non ancora trattata, il caso pratico può eccezionalmente essere svolto dal punto di vista teorico.	
	CM	Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi			3		La persona in formazione svolge il caso pratico in funzione della soluzione.
CS	Capacità di resistere alla fatica			3		La persona in formazione svolge il caso pratico in tutta tranquillità.	
	Punti ottenuti nella parte 3			70		Riportare a pagina 1	