



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

gestione delle merci

Esemplare per i periti

Voce 1.1 "Esame pratico" (durata totale = 90 minuti)

<confidenziale>

Date 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 7):

Punti parte 1:	(5)	Conoscenze dell'azienda
Punti parte 2:	(60)	Approfondimento della gestione delle merci
Punti parte 3:	(25)	Conoscenze dell'assortimento
Punti parte 4:	(10)	Consulenza
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:

---- CONFIDENZIALE ----

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) - Quali sono le direttive aziendali in un caso del genere? - 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) - 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	

---- CONFIDENZIALE ----

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: Gestione delle merci		45	60					
2.1	<u>1° casi pratici, Gestione delle merci:</u>								
	5.20.1 Sono in grado di sorvegliare la predisposizione alla vendita nel mio campo e di adottare le rispettive misure.	4	25	10	14	<p>Situazione: Siete il responsabile dell'azienda per l'assortimento di <u>corpi illuminanti*</u>.</p> <p>Mezzi ausiliari: catalogo, blocco per le ordinazioni, PC disponibile nell'azienda e componenti vari (per es. pistola per il codice a barre)</p> <p>Compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifichi la disponibilità della merce per la vendita. (10 punti) - Esegua un'ordinazione presso il suo fornitore. (14 punti) <p>Istruzioni per lo svolgimento dell'esame:</p> <p>Domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spieghi per quale stock e in base a quali criteri esegue un'ordinazione. - Con quale termine di consegna calcola e motiva l'ordinazione? - Spieghi i vari passi per l'ordinazione della merce. - Cosa prende in considerazione in merito alle quantità di vendita? (dimensione dell'ordinazione (volume), porto, ecc.)? - Quali direttive considera nell'ordinazione? (p.es. l'ok per l'ordinazione, scelta dei fornitori, data di consegna, giorno di consegna, dimensione dell'ordinazione,) - Elenchi i dati caratteristici e la loro influenza (stock da magazzino e disponibilità spazio magazzino in funzione del consumo annuo, ...) <p>Osservazione: *Il perito d'esame si basa sull'assortimento disponibile.</p>			
	5.10.2 Sono in grado di applicare i sistemi aziendali e procedere a ordinazioni di merce dell'assortimento secondo le indicazioni dell'azienda.	3							
	5.19.1 Conosco i dati caratteristici del mio gruppo di prodotti e sono in grado di influenzarli.	3							
	<p>Definizione del compito: Verificare la disponibilità per la vendita e ordinare la merce</p> <p>(Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente)</p>								
CM	Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi			2		La persona in formazione svolge il caso pratico in funzione della soluzione.			
CM	Pensare in modo sistematico			2		La persona in formazione mette in pratica con competenza i sistemi aziendali.			
CS	Forme comportamentali			1		La persona in formazione adegua le sue forme comportamentali alla rispettiva situazione.			
CS	Capacità di lavorare sotto pressione			1		La persona in formazione svolge con tranquillità il caso pratico.			
	Totale intermedio della parte 2.1				30	Riportare alla pagina seguente			

---- CONFIDENZIALE----

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			30			
2.2	<u>2° casi pratici, Gestione delle merci:</u> 5.21.1 So analizzare presentazioni di merci e procedere ai necessari miglioramenti	4	20	24		<p>Situazione: La vendita di *prodotti per la cura del corpo deve essere incentivata. Lei viene incaricato di prendere i provvedimenti necessari.</p> <p>Mezzi ausiliari: Mezzi ausiliari presenti nell'azienda, come colonne per prospetti, materiale di presentazione, ecc.</p> <p>Compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizzi la situazione attuale di questi prodotti in magazzino (8 pti) - Proporre il volume del gruppo di merce e la quantità (8 pti) - Adotti dei provvedimenti per incrementare la vendita. (8 pti) <p>Istruzioni per lo svolgimento dell'esame:</p> <p>Domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Come valuta la situazione attuale - Proponga dei provvedimenti per quanto riguarda il gruppo di merce - Come dovrebbero essere presentati i prodotti in modo da incentivarne la vendita? - Spieghi i vantaggi e le direttive aziendali per la presentazione della merce 	
	5.2.1 Sono capace di presentare alla clientela i prodotti della mia azienda in maniera convincente, rispettando le direttive interne.	3					
	5.18.1 Utilizzo in modo efficace durante il lavoro quotidiano le mie approfondite conoscenze dei prodotti.	3					
	Definizione del compito: Presentare la merce promuovendola (Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente)					Osservazione: *Il perito d'esame si basa sull'assortimento disponibile.	
CM	Tecniche creative			2		La persona in formazione contribuisce a nuove e innovative soluzioni.	
CM	Pensare in modo sistematico			2		La persona in formazione riconosce le connessioni della presentazione della merce.	
CS	Capacità di comunicazione			1		La persona in formazione è autoconsapevole.	
CS	Capacità di lavorare sotto pressione			1		La persona in formazione svolge con ponderazione il caso pratico.	
	Punti ottenuti nella parte 2			60		Riportare a pagina 1	

---- CONFIDENZIALE ----

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 pts cadauno) di diverso genere.</p> <p>Assortimento</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Articoli casalinghi</td> <td>Prodotti</td> </tr> <tr> <td>2. Apparecchi elettrici</td> <td>per es. forme per la cottura</td> </tr> <tr> <td>3. Luce e illuminazione</td> <td>per es. ferri da stiro a vapore</td> </tr> <tr> <td>4. Materiale elettrico e accessori</td> <td>per es. lampade</td> </tr> <tr> <td>5. Grandi apparecchi di uso domestico</td> <td>per es. dispositivo di protezione contro la corrente di guasto RCD (interruttore FI)</td> </tr> <tr> <td></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. 	1. Articoli casalinghi	Prodotti	2. Apparecchi elettrici	per es. forme per la cottura	3. Luce e illuminazione	per es. ferri da stiro a vapore	4. Materiale elettrico e accessori	per es. lampade	5. Grandi apparecchi di uso domestico	per es. dispositivo di protezione contro la corrente di guasto RCD (interruttore FI)		per es. frigoriferi	
1. Articoli casalinghi	Prodotti																		
2. Apparecchi elettrici	per es. forme per la cottura																		
3. Luce e illuminazione	per es. ferri da stiro a vapore																		
4. Materiale elettrico e accessori	per es. lampade																		
5. Grandi apparecchi di uso domestico	per es. dispositivo di protezione contro la corrente di guasto RCD (interruttore FI)																		
	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													

---- CONFIDENZIALE ----

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) 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. (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	

---- CONFIDENZIALE----

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.	Consulenza		15	10			
4.1	<u>Gioco di ruolo sulla consulenza:</u> 5.3.6 Mi comporto in modo gentile e corretto. 5.3.9 Con il mio modo di presentarmi mi adeguo alle esigenze della mia azienda. 5.6.3 Sono in grado di sostenere autonomamente colloqui di vendita. 5.7.1 Sono in grado di utilizzare le offerte di servizi della mia azienda in modo adeguato. Definizione del compito: vendita di una lavatrice e organizzazione della fornitura a domicilio. (Osservazione: esaminare in base all'assortimento presente)	3 3 3 3	15	0.5 0.5 5 2		<p>Situazione: La cliente vi spiega che la sua piccola lavatrice nella sala da bagno non funziona più e dev'essere sostituita siccome ha circa 15 anni.</p> <p>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 dei prodotti (con il listino dei prezzi).</p> <p>Compito: Vendete alla cliente una piccola lavatrice adeguata alle sue necessità. Il prodotto dev'essere consegnato al domicilio della cliente.</p> <p>Istruzioni per lo svolgimento dell'esame</p> <p>Domanda (5 punto): - Conoscete le abitudini della cliente a proposito dell'utilizzo della lavatrice? - Indicate i motivi per cui raccomandate in special modo questo prodotto. - Quali sono le condizioni per poter allacciare la lavatrice (energia elettrica e acqua)? - La cliente conosce il termine di fornitura e le disposizioni in materia di garanzia?</p> <p>Domanda (2 punto): - Come organizzate la fornitura a domicilio? - Come consigliate la cliente a proposito dello smaltimento della vecchia lavatrice?</p> <p>Osservazione: Il perito d'esame assume il ruolo della cliente.</p>	
CM	Metodi di consulenza e vendita			1		La persona in formazione applica una tecnica mirata nel porre le domande.	
CS	Capacità di comunicazione			1		La persona in formazione parla in modo comprensibile.	
	Punti ottenuti nella parte 4			10		Riportare a pagina 1	