



Schema di verbale "lavori pratici"

Data _____

Cognome _____

Inizio dell'esame _____

Nome 1° esperto _____

Firma _____

Serie 0 / 2016

Azienda di formazione _____

Nome _____ Nr. _____

Fine dell'esame _____

Nome 2° esperto _____

Firma _____

Parte	Ambito	Tempo	Punti massimi	Punti raggiunti	
1	Conoscenze aziendali	5'	5		
2	Materia prima consulenza	45'	60		
3	Conoscenze dell'assortimento	25'	25		
4	Amministrazione	15'	10		
Total		90'	100		Note

Notentabelle

Punkte	Note
95 – 100	6.0
85 – 94	5.5
75 – 84	5.0
65 – 74	4.5
55 – 64	4.0
45 – 54	3.5
35 – 44	3.0
25 – 34	2.5
15 – 24	2.0
5 – 14	1.5
0 – 4	1.0

CR = Competenza del ramo / CM = Competenza del metodo / CS = Competenza sociale e personale

TA = Tassonomia / Valutazione

1= Sapere

2= Capire

3= Applicare

4= Analizzare

Tempo	Tipo di competenza	Tassonomia	Ambito d'apprendimento <u>Forma d'esame</u>	Inizi di soluzione Aspettative (completare prima)	Verbale	Punti	
5'	1		Conoscenze aziendali <u>Colloquio professionale 5 minuti</u>	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazioni per la deduzione di punti	5	Punti effettivi
			<u>Controllare l'identità Domanda sulla salute</u>	* *			
1'	CR	1	<u>3.3.1 Conosco i punti principali di vendita della mia azienda</u> <u>Impostazione del compito:</u> Quali articoli vengono attualmente venduti spesso? Ha una spiegazione, perché proprio questi articoli rappresentano la vendita principale? Ci indichi due punti principali e i motivi.	*indicare due punti principali (0.5P) *Motivo: (0.5P)		1	
2'	CR	3	<u>5.3.2 Conosco il regolamento della casa , le disposizioni ed i moduli della mia azienda e mi comporto di conseguenza</u> <u>Impostazione del compito:</u> Un cliente ha bisogno oltre allo scontrino anche di un'altra ricevuta. Rilasci questa ricevuta secondo le regole della sua azienda. (è possibile scriverla a mano o stamparla)	Fa rilasciare una ricevuta)		3	

Tempo	1	Tassonomia	Continuazione Conoscenze aziendali Colloquio professionale 5 minuti	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazioni per la riduzione di punti	Punti	Punti effettivi
2 '	CR	2	<u>3.1.2 Posso spiegare la forma operativa della mia azienda</u> Impostazione del compito: Descriva la forma operativa della sua azienda di formazione . Quali vantaggi vede in questa forma operativa rispetto alle altre? A seconda della forma operativa, preparare un confronto! <i>Tener conto della documentazione d'apprendimento!</i>	*citare una forma operativa (0.5P) *2 esempi come criteri di confronto (0.5P)		1	
5 '			Totale punti prima parte (Conoscenze aziendali)			5	

45'	2	Tassonomia	Materia principale Consulenza 1° gioco di ruolo 1° esperto un gioco di ruolo continuo! 25 minuti circa	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazioni per la deduzione di punti	60	Punti effettivi
	CR	3	<p><u>5.4.5 Grazie ad una accurata spiegazione delle esigenze, posso utilizzare i prodotti a beneficio dei clienti</u></p> <p>Impostazione del compito: "Buongiorno, ho bisogno di un apparecchio per laminare per la nostra panetteria che è proprio qui vicino. Facciamo volentieri cartellini di prezzi al PC. Purtroppo i cartellini di carta diventano rapidamente sudici e dobbiamo ristamparli quasi ogni giorno. Cosa mi consiglia?"</p> <p>Nel colloquio fare riferimento ai seguenti punti: 1) Solo per questi cartellini di prezzo, non per cose più grandi 2) Laminare anche le immagini e le foto? 3) Di cosa devo tener conto nell'uso? 4) Come posso scrivere qualcosa sui cartellini? Di tanto in tanto vorrei scrivere ed annunciare una promozione. 5) Vendite addizionali? <i>(non chiedere, la candidata deve pensarci da sola)</i></p>	<p>1: (2P) *esatta categoria degli apparecchi (grandezza, formati)</p> <p>2: (2P) *esatto apparecchio per le foto</p> <p>3: (2P) *spiegazioni per l'uso</p> <p>4: (2P) *offrire 2 diverse possibilità</p> <p>5: (1P) *offrire 2 differenti possibilità</p>		9	
	CR CR CR	3 4 3	<p><u>5.6.1 Posso eseguire un colloquio di vendita</u></p> <p><u>6.2.2 Nel mio lavoro, impiego giornalmente con riscontro positivo le mie approfondite conoscenze dei prodotti</u></p> <p><u>1.2.1 Durante il colloquio posso argomentare con successo usando le parole appropriate</u></p> <p>Impostazione del compito: Mi occorrono ancora pennarelli per le mie diverse lavagne davanti al negozio.</p> <p>Criteri: 1: Lavagne pubblicitarie nere 2: Cartelli pubblicitari bianchi e magnetici (qualità Whiteboard) 3: Vetrina 4: Detergente?</p>	<p>1: (2P) *2 diverse possibilità *ricordare l'idoneità al tempo</p> <p>2: (2P) *2 diverse possibilità *ricordare l'idoneità al tempo</p> <p>3: (2P) *2 diverse possibilità</p> <p>4: (1P) *offrire il corrispondente articolo per pulire</p>		7	

Tempo	2	Tassonomia	Continuazione 1 Punto principale Consulenza <u>1° Gioco di ruolo</u> 1° Esperto 25 minuti circa	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazioni per la deduzione di punti	Punti	Punti effettivi
	CR	3	<u>5.3.8 Nell'azienda agisco tenendo conto delle esigenze e la soddisfazione dei nostri clienti</u> Impostazione del compito: Far ordinare l'apparecchio per laminare ed i pennarelli in grande quantità. Portare subito qualcosa con sé, magari con bolletta di consegna. Ribasso di negozio? Possibile la consegna? Riferimento al conto mensile?	(je * 1P) *Prendere l'ordine *Termine di consegna *Servizio di consegna *Fattura? (citare le condizioni)		4	

Tempo	2	Tassonomia	Continuazione 2 Punto principale consulenza <u>1° gioco di ruolo</u> 1° esperto 25 minuti circa	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazioni per la deduzione di punti	Punti	Punti effettivi
			<i>Osservare durante tutto il colloquio di vendita!</i>	<u>da osservare: (je * 1P)</u> *Saluto *Comunicazione della domanda *Consulenza *Argomentazione* Presentazione merce *Citazione del prezzo *Vendita addizionale *Rivalutazione *Conclusione della vendita / incassare *Ringraziare *Salutare		11	
	CM		Le seguenti competenze devono essere valutate durante tutto il 1° gioco di ruolo: Metodi di consulenza e di vendita: L'apprendista raccomanda dei prodotti				
	CM		Strategie d'informazione e di comunicazione: L'apprendista impiega in modo sensato il materiale informativo nel colloquio di vendita				
	CS		Capacità di comunicazione: L'apprendista parla chiaramente				
	CS		Resistenza: L'apprendista esegue attentamente il colloquio di vendita			4	

	2	Tassonomia	<p>Cambio d'esperto! Punto principale Consulenza <u>div. situazioni</u> <u>2° gioco di ruolo</u> 2° esperto 20 minuti In questa parte d'esame, a volte bisogna prima spiegare le situazioni. Tutti giochi di ruolo!</p>		Motivazioni per le deduzioni di punti	Punti	Punti effettivi
CR CR	3 3	3 3	<p><u>5.4.3 So a chi devo rivolgermi se ho bisogno d'aiuto</u> <u>5.3.13 Posso esaudire con competenza la maggior parte dei desideri dei clienti</u></p> <p>Impostazione del compito: Portare un'immagine da un giornale illustrato! Un cliente cerca un prodotto, una novità. Il cliente ne è a conoscenza, ma non conosce né la marca né il fornitore. Gioco di ruolo!! (Quale mezzo i candidati usano per trovare se e dove lei potrà ordinare l'articolo per il cliente?)</p>	<p>*Utilizzato 3 possibilità (3P)</p> <p>*se raggiunto lo scopo: (2P)</p>		5	
CR CR	3 3	3 3	<p><u>5.6.2 Posso ascoltare attentamente le reclamazioni e trattare secondo le istruzioni dell'azienda</u> <u>5.14.1 Posso eseguire impegnativi colloqui con i clienti</u></p> <p>Impostazione del compito: Il cliente desidera rendere l'articolo X con pagamento in contanti, non è stato informato correttamente. L'articolo non corrisponde a quello promesso. Inserire i criteri: Alcuna ricevuta. Il cliente non ha più neanche l'imballaggio originale. Gioco di ruolo!</p>	<p>(je * 1P) *Rimanere calmo *Guardare più attentamente il prodotto *Chiedere la ricevuta *Spiegare che non può decidere da sé; Citare il regolamento dell'azienda; chiamare o chiedere alla persona responsabile *Proposta di soluzione</p>		5	

Tempo	2	Tassonomia	Continuazione Punto principale Consulenza <u>div. situazioni</u> <u>2° gioco di ruolo</u> 2° esperto 20 minuti circa	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazioni per le deduzioni di punti	Punti	Punti effettivi
	CR	4	<p>5.11.1 Posso analizzare le esigenze individuali dei clienti</p> <p>Impostazione del compito: Un giovane studente ha bisogno di alcune cose per la sua nuova casa/ufficio.</p> <p>Egli ha lasciato da poco la casa dei genitori e non ha molto denaro a disposizione.</p> <p>Gioco di ruolo!</p>	<p>*5 Proposte (5P)</p> <p>*offrire tutto da una linea a buon prezzo (Q-Connect, Büroline) (1P)</p> <p>*fa presente le promozioni o offrire eventuali ribassi per studenti (1P)</p>		7	
			<p>Impostazione del compito: Un cliente molto nervoso e irritato entra in negozio. Sta per accendersi una sigaretta.</p> <p><i>(Il cliente è molto stressato e impaziente! Come reagisce la/il candidata/o?)</i></p> <p>Gioco di ruolo!</p>	<p>*spiegare il regolamento dell'azienda (2P)</p> <p>*chiamare ev. il superiore (2P)</p>		4	
	CM CM CS CS		<p>Le seguenti competenze devono essere valutate per tutto il 2° gioco di ruolo:</p> <p>Tecniche di lavoro e soluzioni di problemi: L'apprendista esegue il colloquio di vendita mirato alla soluzione</p> <p>Metodi di consulenza e di vendita: L'apprendista applica una mirata tecnica di chiedere</p> <p>Modi di fare: L'apprendista è piena di tatto</p> <p>Capacità di affrontare i conflitti: L'apprendista affronta il conflitto</p>			4	
45 '			Totale punti 2a parte (Punto principale Consulenza)			60	

25 '	3	Tassonomia	Conoscenze dell'assortimento <u>Colloquio professionale orientato verso il cliente</u> 25 minuti	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazioni per la deduzione dei punti	25	Punti effettivi
7 '	CR	3	<p><u>6.2.1 Dispongo di ampie conoscenze dell'assortimento della mia azienda</u></p> <p>Impostazione del compito: Ci spieghi/ci mostri le differenze dei vostri globi</p> <p>1) possibili esempi: - globo per bambini - globo di gran qualità - globo digitale - globo luminescente pianeta terra >>>con questo globo fare domande approfondite</p> <p>2) conoscere le parti componenti e i loro materiali</p> <p>3) cambiare la parte illuminante e farsi spiegare</p> <p><i>Se in negozio c'è poca scelta, portare immagini dai cataloghi o dal ABK e mostrare.</i></p>	<p>1) * giusta definizione dei globi mostrati (2P) 2) * Componenti) (2P) (almeno 4 sec. ABK) *Materiali appropriati (2P) (almeno 2 per ogni componente) 3) * se corretto (2P) *Vendite addizionali (2 esempi = 1P) Termini specifici!</p>		9	
3 '			<p>Impostazione del compito: Per un lavoro di progetto è stato masterizzato un CD di dati. Poiché il cliente ha comprato il CD in un fuso, non dispone di alcun materiale per conservare e fare le scritte. Cosa gli mostra se ...</p> <p>1. gli accessori devono essere il più a buon mercato possibile</p> <p>2. la presentazione deve essere il più professionale possibile</p>	<p>1. Conservazione (0.5P) Scritta (0.5P)</p> <p>2. Conservazione (0.5P) Scritta (0.5P)</p>		2	
5 '	CR	2	<p><u>6.3.1 Posso spiegare ai clienti differenti prodotti</u></p> <p>Impostazione del compito: Mi spieghi/mi mostri come devo riempire d'inchiostro questa stilografica. E come funziona questa taglierina? Come sostituisco la testa della lama?</p>	<p>*Farsi eseguire 2 attività! (je 2P)</p>		4	

Tempo	3	Tassonomia	Continuazione Conoscenze dell'assortimento <u>Colloquio professionale orientato verso il cliente</u> 25 minuti	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazioni per la deduzione di punti	Punti	Punti effettivi
8 '	CR	3	<p><u>6.3.2 Conosco le possibilità d'impiego dei prodotti della mia azienda e posso utilizzare le mie conoscenze secondo il cliente</u></p> <p>Impostazione del compito:</p> <p><u>1.</u> Che tipo di matite colorate avete? (farsi spiegare che matite colorate vengono vendute)</p> <p><u>2.</u> Quale matite raccomanda ad un artista? Perché?</p> <p><u>3.</u> Quale carta raccomanda per i disegni per bambini? E quale raccomanda all'artista? Perché?</p> <p><u>4.</u> Portare un campione di carta del reparto creazione e mostrarlo alla/al candidata/o: Che tipo di carta potrebbe essere?</p>	<p><u>1.</u> *farsi spiegare 4 diverse qualità (2P)</p> <p><u>2.</u> *classificare e spiegare (1P)</p> <p><u>3.</u> *mostrare la carta giusta (1P) *spiegare (1P)</p> <p><u>4.</u> *se esatto: (1P)</p>		6	
2 '			<p>Impostazione del compito:</p> <p>Supposizione: Una perforatrice non funziona bene. Come spiega al fornitore al telefono i componenti se vuole solo chiedere come correggere l'errore? (Vogliamo sentire quattro termini specifici.)</p> <p>(Esperti: mostrare dove e cosa manca o dovrebbe essere difettoso, senza citare termini specifici!)</p>	<p>*quattro termini specifici! (4P)</p>		4	
25 '			Totale punti 3a parte (Conoscenze dell'assortimento)			25	

15 '	4	Tassonomia	Amministrazione Esempio 15 minuti	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazione per la deduzione dei punti	10	Punti effettivi
8 '	CR	3	<p><u>5.10.2 So applicare i sistemi aziendali e comandare merci supplementari secondo le istruzioni dell'azienda</u> Impostazione del compito: Può mostrarci con un esempio come funziona nella sua azienda il riassortimento della merce? Cosa significa riassortire? >>lasciarsi spiegare!</p> <p>1: Ci mostri tutte le fasi fino a quando l'ordine arriva al fornitore</p> <p>2: Rifletta: Un magazzino di merce significa per l'azienda molto denaro che è bloccato. (cura, posto, ammortamento) Perché tiene ugualmente un magazzino di merce? *ci si aspettano 2 risposte</p> <p>3: <i>Che tipo di magazzino tenete ?</i> *Aspettativa: lasciarsi mostrare e spiegare il tipo di magazzino/posti del magazzino secondo strumento didattico Conoscenze del commercio al dettaglio capitolo 3.7</p>	<p>*(Riassortire = comandare merce supplementare dell'assortimento)</p> <p><u>1:</u> (2P) lasciarsi mostrare</p> <p><u>2:</u> (2 risposte = 1P)</p> <p><u>3:</u> (2 risposte = 1P)</p>		4	
5 '	CR CR	3 3	<p><u>5.2.1 Posso presentare le merci per i clienti in modo attraente secondo le disposizioni della mia azienda</u> <u>5.2.3 Posso presentare di mia iniziativa merci nella mia azienda</u></p> <p>Impostazione del compito: Ad un punto di vendita finito di presentare, discutere i principi della presentazione della merce:</p> <p>Quali regole sono state prese in considerazione?</p> <p>Spiegare e mostrare 4 principi della presentazione della merce secondo lo strumento didattico Conoscenze del commercio al dettaglio capitolo 2.6 e 2.7.</p>	<p>*Spiegare 4 principi (4P)</p>		4	

Tempo	4	Tassonomia	Continuazione Amministrazione 15 minuti	✓ = corretto – = errato ~ = incompleto	Motivazione per la deduzione dei punti	Punti	Punti effettivi
2 '	CR	3	<p><u>5.7.2 Conosco i vantaggi della mia azienda e posso trasmetterli ai clienti</u></p> <p>impostazione del compito: Ci indichi quattro vantaggi che un cliente ha se fa acquisti da lei.</p> <p><i>(Quattro spiegazioni secondo la documentazione didattica)</i></p>	*4 vantaggi = 0.25P ciascuno		1	
		CM CS	<p>Le seguenti competenze devono essere valutate per l'intera parte Amministrazione:</p> <p>Tecniche di lavoro e soluzioni di problemi: L'apprendista svolge l'esempio in modo mirato</p> <p>Capacità di comunicazione: L'apprendista parla con un adeguato volume di voce</p>			1	
15 '			Totale punti 4a parte (Amministrazione)			10	