



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 della consulenza****Voce 1.1 "Esame pratico"** (durata totale = 90 minuti)**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 consulenza
Punti parte 3	(25)		Conoscenze dell'assortimento
Punti parte 4:	(10)		Gestione delle merci
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:

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			
1.2	5.3.12 (<i>colloquio professionale</i>) Conosco e applico le misure volte a prevenire i furti.	3		3			
	Punti ottenuti nella parte 1			5		Riportare a pagina 1	

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

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: Consulenza		45	60			
2.1	1° casi pratici: Consulenza:		25	29			
	5.14.1 Sono in grado di sostenere impegnativi colloqui con i clienti.	3					
	5.14.2 Conosco le diverse tecniche di porre le domande e, nella pratica professionale, le applico positivamente e in funzione degli obiettivi.	4					
	6.2.2 Utilizzo in modo efficace durante il lavoro quotidiano le mie approfondite conoscenze dei prodotti.	4					
CM	Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi			2			
CM	Metodi di consulenza e di vendita			2			
CS	Capacità di comunicazione			1			
CS	Forme comportamentali			1			
	Totale intermedio della parte 2.1			35		Riportare alla pagina seguente	

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

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			35			
2.2	<u>2° casi pratici: Consulenza:</u> 5.6.2 Sono in grado di accogliere in modo ponderato i reclami e di gestirli secondo le istruzioni dell'azienda.	3	20	19			
	5.3.14 Mi comporto in modo servizievole e impegnato.	3					
	1.2.1 Sono in grado di argomentare con successo con parole adeguate.	3					
CM	Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi			2			
CM	Metodi di consulenza e di vendita			2			
CS	Capacità di comunicazione			1			
CS	Capacità di gestire le situazioni conflittuali			1			
	Punti ottenuti nella parte 2			60		Riportare a pagina 1	

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

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.	3	15	12			
3.2	6.3.1 (<i>colloquio professionale orientato verso la clientela</i>) Sono in grado di spiegare diversi prodotti ai clienti.	2		4			
	Totale intermedio della parte 3			16		Riportare alla pagina seguente	

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

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	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.	3	10	9			
	Punti ottenuti nella parte 3			25		Riportare a pagina 1	

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

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.	Gestione delle merci		15	10			
4.1	<u>Caso pratico: Gestione delle merci:</u>						
	5.2.1 Sono in grado di presentare in modo attrattivo la merce per i clienti secondo le direttive della mia azienda.	3					
	5.2.3 Sono in grado di presentare in modo indipendente la merce nella mia azienda	3					
	5.21.1 Sono in grado di analizzare la presentazione della merce e realizzare dei miglioramenti.	4					
	5.3.10 Con il mio modo di lavorare contribuisco all'ordine e alla pulizia nella mia azienda.	3					
			15	8			
CM	Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi			1			
CS	Capacità di lavorare sotto pressione			1			
	Punti ottenuti nella parte 4			10		Riportare a pagina 1	