

---

## Requisiti richiesti ai posti di formazione secondo la riforma vendita 2022+

Stato: 28 aprile 2021

---

### 1 Impiegata del commercio al dettaglio / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

A ogni azienda di tirocinio deve essere attribuito obbligatoriamente un ramo di formazione e d'esame. Le aziende di tirocinio con un assortimento insufficiente o unilaterale possono eventualmente offrire posti di formazione in rete con un'azienda che ne completa l'assortimento.

Alla stipulazione di un contratto di tirocinio per la formazione di base su tre anni si deve decidere se scegliere l'orientamento "Creazione di esperienze d'acquisto" oppure "Gestione di negozi online". Di regola, decide l'azienda di tirocinio in base alla struttura e alla forma di vendita nonché ai canali di vendita dell'azienda. È pure possibile che un'azienda offra entrambi gli orientamenti e, in questo caso, la scelta viene fatta in collaborazione con le persone in formazione.

#### Condizioni per entrambi gli orientamenti (1° e 2° anno di tirocinio)

- La persona in formazione deve avere contatti personali con i clienti.
  - ➔ Campo di competenze operative a "Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti"
  
- L'azienda di tirocinio deve coprire l'assortimento minimo prestabilito dal ramo di formazione e d'esame (F+E) scelto. Esso può essere consultato nell'elenco "Dotazione minima / assortimento minimo dell'azienda di tirocinio" dei rami F+E (<https://www.bds-fcs.ch/it/index.php?section=Downloads&download=31>).
- La persona in formazione deve gestire consulenze di clienti specifiche dell'assortimento.
- L'azienda di tirocinio deve consentire l'accesso a Internet alla persona in formazione affinché possa svolgere ricerche su prodotti e servizi.
  - ➔ Campo di competenze operative c "Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi"
  
- La persona in formazione deve gestire e analizzare il proprio assortimento. Per farlo, ha bisogno di accedere agli indici e ai dati dei clienti rilevanti per l'azienda.

→ Campo di competenze operative b “Gestione e presentazione di prodotti e servizi”

### **Orientamento “Creazione di esperienze d’acquisto” (3° anno di tirocinio)**

- La persona in formazione deve gestire clienti e colloqui di vendita impegnativi (per esempio trovare soluzioni individuali per clienti, trattare secondo le direttive aziendali ritorni di merce, riparazioni, forniture di pezzi di ricambio e reclami dei clienti).
- L’azienda deve disporre di una possibilità di allestire promozioni affinché la persona in formazione possa far vivere i prodotti per i clienti (toccare, provare, testare, interattività ecc.) e collaborare alla progettazione di promozioni di vendita.

→ Campo di competenze operative e “Creazione di esperienze d’acquisto”

Lo svolgimento della procedura di qualificazione (esame pratico) si svolge nel negozio di vendita stazionaria.

### **Orientamento “Gestione di negozi online” (3o anno di tirocinio)**

- Oltre al settore per la vendita stazionaria, l’azienda deve disporre di un negozio online in cui la persona in formazione può curare dati di articoli, analizzare dati e presentare la merce.
- La persona in formazione deve aver un accesso completo ai dati relativi alle transazioni del negozio online (comportamento di ricerca, comportamento d’acquisto, valori dei panieri di merce, quantità di articoli, ritorni di merce, valutazioni da parte dei clienti ecc.).
- La persona in formazione necessita di una postazione di lavoro con un PC e l’accesso al negozio online e ai sistemi periferici direttamente dipendenti (ERP, CRM, PIM, strumenti per analisi e simili).

→ Campo di competenze operative f “Gestione di negozi online”

- La persona in formazione dovrebbe lavorare in un negozio online per almeno 6 mesi complessivi primariamente durante il 3° anno di tirocinio – sono tuttavia raccomandati 9 mesi. In questo modo le persone in formazione hanno sufficiente pratica nella propria specializzazione e c’è ancora a disposizione sufficiente tempo nel settore della vendita stazionaria per preparare la procedura di qualificazione finale. Sono possibili le reti di aziende di tirocinio per coprire entrambi i settori (vendita stazionaria e online).

Lo svolgimento della procedura di qualificazione (esame pratico) si svolge nel negozio di vendita stazionaria. Per esaminare praticamente l'orientamento "Gestione di negozi online", nel negozio di vendita stazionaria deve essere a disposizione un PC con un accesso al negozio online e ai principali sistemi periferici e ubicato in uno spazio non aperto al pubblico, in cui la persona in formazione ha lavorato.

---

## 2 Assistente del commercio al dettaglio CFP

A ogni azienda di tirocinio deve essere attribuito obbligatoriamente un ramo di formazione e d'esame conformemente all'allegato 1 dell'ordinanza in materia di formazione professionale. Le aziende di tirocinio con un assortimento insufficiente o unilaterale possono eventualmente offrire posti di formazione in rete con un'azienda che ne completa l'assortimento.

- La persona in formazione deve avere contatti personali con i clienti.
  - ➔ Campo di competenze operative a "Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti"
- L'azienda di tirocinio deve coprire l'assortimento minimo prestabilito dal ramo di formazione e d'esame (F+E) scelto. Esso può essere consultato nell'elenco "Dotazione minima / assortimento minimo dell'azienda di tirocinio" dei rami F+E (<https://www.bds-fcs.ch/it/index.php?section=Downloads&download=33>).
- La persona in formazione deve gestire consulenze di clienti specifiche dell'assortimento.
- L'azienda di tirocinio deve consentire l'accesso a Internet alla persona in formazione affinché possa svolgere ricerche su prodotti e servizi.
  - ➔ Campo di competenze operative c "Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi"
- La persona in formazione deve gestire e analizzare il proprio assortimento. Per farlo, ha bisogno di accedere agli indici e ai dati dei clienti rilevanti per l'azienda.
  - ➔ Campo di competenze operative b "Gestione e presentazione di prodotti e servizi"

Lo svolgimento della procedura di qualificazione (esame pratico) si svolge nel negozio di vendita stazionaria.