

**Programma del corso interaziendale 1B / Ramo: Gioielli-pietre preziose-orologi**

Impiegata / Impiegato di commercio al dettaglio AFC

Assistente di commercio al dettaglio CFP

**Condizioni generali**

Durata del corso	4 giorni
Date del corso	2. semestre, settimana 10 - 12 (lun. mezzogiorno - ven. mezzogiorno, con pernottamento)
Sede e orari del corso	ABZ Neuhuspark Grosshöchstetten, Bernstrasse 24, 3506 Grosshöchstetten, 031 712 01 53 <i>Camera:</i> Come indicato sul monitor all'ingresso <i>Orari delle lezioni:</i> Mattina: 08h00 – 12h00, pomeriggio: 13h30 – 17h30 <i>Pranzo e cena:</i> 12h00 / 18h15 <i>Pause:</i> Individuali

**Obiettivi di apprendimento**

- Acquisire conoscenze specialistiche sugli orologi e applicarle in situazioni diverse.
- Sviluppare una conoscenza specialistica sugli orologi come base per l'assistenza e la vendita.
- Presentare la merce in modo corretto e sicuro; cogliere le esigenze del cliente e consigliare con successo.
- Sviluppare le competenze in materia di gioielli e applicarle in situazioni di vendita appropriate.
- Applicare le conoscenze sulle allergie e le intolleranze in base alla situazione.

**Ordine di preparazione**

- Portare il sacchetto per la riparazione degli orologi alla formazione 2. Sarà valutato nell'ambito delle competenze metodologiche, personali e sociali.

**Ordine di post-elaborazione**

- Ripetizione CI 1B

**Prova di competenza**

- Esame scritto sulle conoscenze specialistiche in materia di gioielleria e orologeria (considerazione del 40%)
- Analizzare le richieste dei clienti sulla base di un video e consigliare dei prodotti/servizi (considerazione del 40%)
- Valutazione delle competenze metodologiche, personali e sociali (considerazione del 20%)

Obiettivi di valutazione CI	Argomenti / Contenuti	Obiettivi di valutazione operativi
<p><b>Situazione professionale 1: Identificare le esigenze del cliente / competenze professionali Orologi</b></p> <p>Una persona entra nel vostro negozio e mette sul tavolo di vendita l'orologio che ha acquistato su Internet. Chiede maggiori informazioni sull'orologio, sul suo materiale e sul suo funzionamento.</p>		
2.6, 2.1, 2.2, 2.7	<p><b>Conoscenza dei diversi modelli di orologi da polso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Orologio meccanico: a carica manuale e automatico</li> <li>– Orologio al quarzo</li> <li>– Orologio multifunzione</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt4
<p><b>Situazione professionale 2: Servizi offerti ai clienti (riparazioni, cinturini (SAV) )</b></p> <p>Una persona entra nel negozio e le porge un orologio. L'orologio è caduto a terra perché il cinturino in pelle si è strappato dopo 5 anni di utilizzo. A causa della caduta, il movimento non funziona più.</p>		
2.1, 2.6, 2.7, 4.1	<p><b>Il cinturino dell'orologio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compiti e classificazione dei cinturini per orologi</li> <li>– Bracciali in pelle e metallo</li> </ul>	c2.bt1 - c2.bt3
2.6, 2.1, 2.2, 2.7	<p><b>La cassa dell'orologio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compiti e classificazione della cassa dell'orologio</li> <li>– Componenti della cassa</li> <li>– La sigillatura (standard) Garanzia</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt4
2.3, 2.4, 2.5, 4.1	<p><b>Il servizio di orologeria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accettazione delle riparazioni e differenze tra le riparazioni di orologi</li> <li>– Diversi servizi di orologeria</li> </ul>	c1.bt4 c2.bt1 - c2.bt3 EFZ: e1.bt5, e1.bt6

<b>Situazione professionale 3: Presentazione della merce e successo nelle vendite</b> Un cliente desidera un orologio o un gioiello e vorrebbe che gli presentaste un prodotto a lui adatto.		
3.1, 4.1	<b>Presentazione della merce</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valutazione del cliente e identificazione delle sue esigenze</li> <li>– Presentare correttamente</li> <li>– Utilizzo degli strumenti appropriati</li> </ul>	Basi per c1.bt3, c1.bt4
<b>Situazione professionale 4: Competenze professionali dei gioielli</b> Una persona entra nel vostro negozio. Ha una fede nuziale che vorrebbe cambiare.		
1.5, 1.9, 1.12, 1.15, 3.2, 2.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Termini tecnici</li> <li>– Tecniche di produzione</li> <li>– Materiali, forniture</li> <li>– Superfici</li> <li>– Tipi di incastonature</li> <li>– Pulizia</li> <li>– Opzioni di riparazione</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt3
<b>Situazione professionale 5: Allergie / Intolleranze</b> Una persona ha acquistato degli orecchini nel vostro negozio specializzato, che le provocano eruzioni cutanee.		
1.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Esperienza con le principali allergie e intolleranze</li> <li>– Esperienze e soluzioni per i clienti</li> </ul>	c1.bt4