

---

**Programma di corsi interaziendali 2 / Ramo: Gioielli - pietre preziose - orologi**

Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Assistente del commercio al dettaglio CFP

---

**Condizioni generali**

Durata del corso	4 giorni
Date del corso	3. semestre, settimana 1 – 4 (lunedì – venerdì 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**

- Riconoscere le principali complicazioni degli orologi ed essere in grado di spiegarle ai clienti.
- Conoscere le principali caratteristiche qualitative degli orologi ed essere in grado di spiegarle ai clienti.
- Conoscere le varie garanzie degli orologi e le relative disposizioni di legge e applicarle correttamente.
- Conoscere i criteri di un cronometro COSC ed essere in grado di spiegarli ai clienti.
- Sviluppare una conoscenza specialistica di diamanti, perle e pietre preziose e utilizzarla nelle discussioni con i clienti.
- Ricercare le tendenze nel settore degli orologi e dei gioielli e saperle applicare nei colloqui di vendita.
- Applicare lo storytelling nella pratica
- Argomentare e persuadere nei colloqui di vendita

**Ordine di preparazione**

- Presentare i beni (gioco di ruolo, registrazione)

**Ordine di post-elaborazione**

- Ripetizione üK 2

**Prova di competenza**

- Esame scritto delle conoscenze specialistiche su gioielli e orologi (ponderazione 40%)
- Simulazione d'azione: analisi video: valutazione degli errori / scelta delle parole (ponderazione 40%)
- Valutazione delle competenze metodologiche, personali e sociali (ponderazione 20%)

Obiettivi di valutazione CI	Argomenti / Contenuti	Obiettivi di valutazione operativi
<b>Situazione professionale 1: Complicazioni degli orologi</b>		
<p>Un cliente interessato vuole acquistare un orologio con diverse funzioni e vi mostra tre immagini di orologi con diverse complicazioni (grande complicazione). Vuole sapere cosa offrono questi orologi in termini di display e le differenze tra i modelli.</p>		
2.1/2.7/2.9/2.5/ 4.1/4.2/4.3/4.4/ 3.4/2.9/ 2.5/	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complicazioni comuni come giorno, data, automatico e cronografo</li> <li>- Applicare lo storytelling (esperienza del cliente)</li> </ul>	c1.bt1/c1.bt3/ c1.bt4/c2.bt2/c2.bt3
<b>Situazione professionale 2: Qualità/garanzie/sigilli di approvazione/sostenibilità</b>		
<p>Un cliente ha acquistato da voi 23 mesi fa un costoso orologio di marca svizzera, resistente all'acqua e con certificato di cronometro. Ora si trova in negozio, stupito, perché ora mostra segni di usura e si aspetta che venga riparato rapidamente in garanzia. L'orologiaio ha dato un'occhiata al movimento e ha notato che presenta tracce di ruggine. Il cliente non capisce l'analisi dell'orologiaio e pensa di aver comprato un orologio falso.</p>		
2.2/2.3/2.6/2.7/ 2.10/ 4.2/4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Differenze nella qualità degli orologi</li> <li>- Diverse garanzie per gli orologi</li> <li>- Certificato di cronometro</li> <li>- Orologi contraffatti</li> <li>- Sostenibilità</li> </ul>	c1.bt1/c1.bt3/c1.bt4/c1.bt5 c2.bt2/c2.bt3
<b>Situazione professionale 3: Diamante</b>		
<p>Un cliente entra nel vostro negozio con l'intenzione di acquistare un prezioso gioiello di diamanti per la moglie. Non ha ancora grandi idee.</p>		
1.5/1.6/1.14/ 3.1/3.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione, depositi, ubicazione, estrazione,</li> <li>- Sintesi e imitazioni</li> <li>- Processo di Kimberly</li> <li>- Tipi di trattamento</li> <li>- Le 4C</li> </ul>	c1.bt1 – c1.bt5 c2.bt1 – c2.bt3

**Situazione professionale 4: Altre pietre preziose**

Un cliente porta una gemma sciolta acquistata durante un viaggio in Africa e vuole farne un gioiello. Vuole anche sapere cosa potrebbe essere e quali proprietà ha. Vuole anche uno schizzo del gioiello che sta realizzando.

1.5/1.6/1.10/3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Famiglie e varietà</li> <li>– Inclusioni e fenomeni luminosi</li> <li>– Imitazioni/sintesi, pietre preziose</li> <li>– Trattamenti</li> </ul>	c1.bt1 – c1.bt5 c2.bt1 – c2.bt3
------------------	--	------------------------------------

**Situazione professionale 5: Perle**

Una cliente viene in negozio con una collana di perle ereditata. Vuole sapere se la collana è autentica e che tipo di perla potrebbe essere. Ha anche domande sulla cura e sul valore delle perle.

1.13/ 3.2/3.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipi di perle</li> <li>– Origine</li> <li>– Fattori che determinano il valore</li> </ul>	c1.bt1 – c1.bt5 c2.bt1 – c2.bt3
------------------	---	------------------------------------

**Situazione professionale 6: Tendenze**

Una nonna vuole esaudire il desiderio della nipote e regalarle un gioiello/un orologio di tendenza. Cosa consiglia?

5.1/5.2/5.3/5.5/ 5.6/5.7	<b>Tendenze della ricerca</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Marchi di orologi e gioielli</li> <li>– Tendenze della moda</li> <li>– nuove tecnologie</li> </ul>	c3.bt1 – c3.bt3
-----------------------------	---	-----------------