
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 → Secondo l'invito (lunedì – venerdì con pernottamento)
Sede e orari del corso	ABZ Neuhuspark Grosshöchstetten, Bernstrasse 24, 3506 Grosshöchstetten, +41 31 712 01 53 Camera: Come indicato dall'istruttore del corso Orari delle lezioni: Mattina: 08h00 – 12h00 / Pomeriggio: 13h30 – 17h30 Pranzo e cena: 12h00 / 18h15 Pause: Secondo le istruzioni

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 CI 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
Situazione professionale 1: Complicazioni degli orologi		
<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"> – Complicazioni comuni come giorno, data, automatico e cronografo – Applicare lo storytelling (esperienza del cliente) 	c1.bt1/c1.bt3/ c1.bt4/c2.bt2/c2.bt3
Situazione professionale 2: Qualità/garanzie/sigilli di approvazione/sostenibilità		
<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"> – Differenze nella qualità degli orologi – Diverse garanzie per gli orologi – Certificato di cronometro – Orologi contraffatti – Sostenibilità 	c1.bt1/c1.bt3/c1.bt4/c1.bt5 c2.bt2/c2.bt3
Situazione professionale 3: Diamante		
<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"> – Formazione, depositi, ubicazione, estrazione, – Sintesi e imitazioni – Processo di Kimberly – Tipi di trattamento – Le 4C 	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"> – Famiglie e varietà – Inclusioni e fenomeni luminosi – Imitazioni/sintesi, pietre preziose – Trattamenti 	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"> – Tipi di perle – Origine – Fattori che determinano il valore 	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	Tendenze della ricerca <ul style="list-style-type: none"> – Marchi di orologi e gioielli – Tendenze della moda – nuove tecnologie 	c3.bt1 – c3.bt3
-----------------------------	---	-----------------