

Ramo di formazione e d'esame Gioielli-pietre preziose-orologi

**Catalogo degli obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali
Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC
per i campi di competenze operative**

C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi
E: Creazione di esperienze d'acquisto

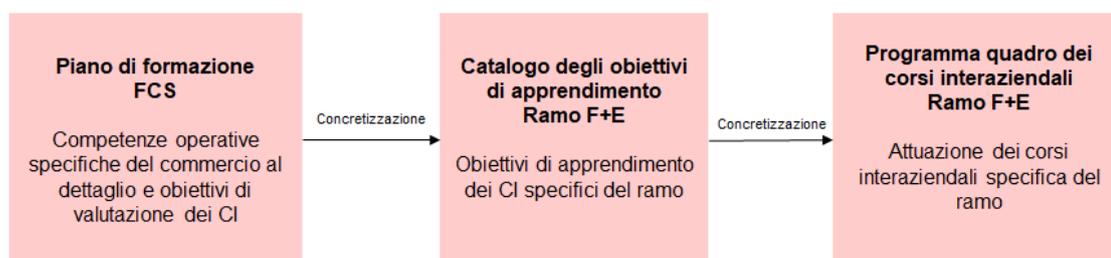
del 05.03.2020

Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

1 Introduzione

Il presente documento si basa sulle competenze operative e sugli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI) formulati nel piano di formazione per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC). Esso traduce gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali in obiettivi di apprendimento specifici del ramo. Questi ultimi sono strutturati tematicamente in aree di apprendimento e rappresentano la base sia per il programma quadro specifico del ramo dei corsi interaziendali sia per il filo conduttore delle singole unità didattiche.

Sulla base 1) del piano di formazione, 2) del catalogo degli obiettivi di apprendimento e 3) del programma quadro dei corsi interaziendali del ramo di formazione e d'esame (Ramo F + E) viene perseguito un conseguente orientamento delle competenze operative dei corsi interaziendali (vedi schema seguente).



1) Il **piano di formazione** illustra le competenze operative che si devono raggiungere al termine della formazione di base indipendentemente dal ramo di formazione e d'esame (cfr. nel piano di formazione i campi di competenze operative C ed E relativi ai corsi interaziendali). Inoltre esso menziona gli obiettivi di valutazione da adempiere nel luogo di formazione CI per raggiungere la corrispondente competenza operativa. Sono queste le basi per ideare e organizzare i corsi interaziendali.

Esempio «Piano di formazione»:

Competenza operativa c1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo Gli impiegati del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Dalle informazioni acquisite deducono argomenti di vendita e consigliano i clienti in modo completo.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.az1 Fanno ricerche di informazioni su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. (C3)	c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti correnti svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)	c1.ci1a Cercano informazioni online e offline su prodotti, marche e fabbricanti operativamente rilevanti nonché su altri temi attuali del ramo. (C3)

2) Il **catalogo degli obiettivi di apprendimento** comprende la concretizzazione specifica del ramo degli obiettivi di valutazione strutturati in aree di apprendimento. Queste ultime sono attribuite agli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali stabilendo in tal modo il collegamento con il piano di formazione. L'insieme delle aree di apprendimento deve coprire tutti gli obiettivi di valutazione nel piano di formazione. È possibile che vi siano delle sovrapposizioni e che un obiettivo di valutazione nel piano di formazione venga trattato in più aree di apprendimento.

Esempio «Catalogo degli obiettivi di apprendimento» (specifico del ramo):

Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Obiettivo di apprendimento 1.1 Rappresentano graficamente i risultati della loro ricerca sulle principali categorie di prodotti del ramo «XY». (C2)
ecc.

3) Il **programma quadro dei corsi interaziendali** specifico del ramo si basa sugli obiettivi di apprendimento e disciplina l'attuazione sotto forma di blocchi dei corsi interaziendali, giorni e ore di corso (1 giorno di corso interaziendale = 8 ore di corso). Il programma quadro mostra esplicitamente quale area di apprendimento e quale competenza operativa nel piano di formazione sono trattate durante il corso interaziendale. In questo modo viene documentato il collegamento sia con il catalogo degli obiettivi di apprendimento sia con il piano di formazione.

Area di apprendimento 1: gioielli
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci2b; c1.ci3a; c2.ci1a; c2.ci1b
Obiettivo di apprendimento 1.1: rappresentare graficamente l'assortimento dell'azienda di tirocinio e spiegare le peculiarità dei prodotti sulla base di almeno cinque diversi articoli di gioielleria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.2: descrivere le caratteristiche più importanti di come si presenta un'impiegata o un impiegato del commercio al dettaglio (AFC). (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.3: descrivere l'assortimento ed evidenziare i prodotti e i servizi offerti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.4: rappresentare graficamente le più importanti categorie e caratteristiche dei gioielli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.5: applicare sulla base di situazioni esercitative le proprie conoscenze specialistiche nel campo dei gioielli e delle pietre preziose. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.6: illustrare in dettaglio come conservare e curare i gioielli e le pietre preziose. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.7: fare combaciare le richieste del cliente e le caratteristiche di selezionati prodotti di gioielleria. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.8: designare i concorrenti ed evidenziare le differenze esistenti tra gli assortimenti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.9: rispondere in una situazione esercitativa alle richieste del cliente relative al ramo gioielli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.10: descrivere le più importanti sfide ecologiche e sociali nella filiera del valore aggiunto dei gioielli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.11: spiegare sulla base di un esempio pratico l'importanza delle direttive vigenti in materia di igiene personale e aziendale nel settore della gioielleria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.12: spiegare in dettaglio la lavorazione dei prodotti di gioielleria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.13: condurre ricerche mirate per determinare quali canali d'informazione sono rilevanti per il settore della gioielleria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.14: descrivere i label e le iniziative volte a ridurre l'impatto ambientale e a garantire buone condizioni di lavoro lungo l'intera filiera del valore aggiunto dei gioielli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.15: descrivere le principali allergie e intolleranze ai diversi materiali utilizzati nel settore della gioielleria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.16: elencare i metalli preziosi più importanti, la loro provenienza, estrazione e le relative proprietà. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.17: designare le strutture aziendali, le gerarchie, le linee guida aziendali e le prescrizioni vigenti in materia di sicurezza e applicarle. (C2)

Area di apprendimento 2: orologi

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3b; c1.ci4b; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 2.1: rappresentare graficamente le più importanti categorie e caratteristiche dei prodotti orologiai. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.2: designare le marche di orologi trattate dall'azienda di tirocinio e le relative caratteristiche qualitative. (C1)

Obiettivo di apprendimento 2.3: illustrare le più importanti disposizioni di legge vigenti nel settore orologiaio in materia di utilizzo dei prodotti e di prestazioni di garanzia. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.4: sulla base di un esempio nel settore orologiaio, erogare i servizi più importanti per il settore e la loro importanza nella vita quotidiana, tenendo conto delle direttive aziendali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.5: creare sulla base delle proprie ricerche uno storytelling relativo alle diverse marche di orologi. (C4)

Obiettivo di apprendimento 2.6: illustrare la sostenibilità nel settore orologiaio e formulare argomentazioni di vendita a favore dei prodotti sostenibili. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.7: illustrare la provenienza dei materiali e il processo di fabbricazione di prodotti selezionati. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.8: classificare l'assortimento di orologi trattati dall'azienda di tirocinio in base all'importanza, tenendo conto della competitività. (C3)

Obiettivo di apprendimento 2.9: riconoscere le peculiarità e le differenze specifiche del settore orologiaio in un colloquio di vendita e applicarle in modo orientato al cliente e appropriato alla situazione. (C4)

Obiettivo di apprendimento 2.10: illustrare l'importanza della longevità e della riparabilità degli orologi in relazione all'economia circolare. (C2)

Area di apprendimento 3: gioielli

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c2.ci2a; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 3.1: descrivere sulla base di situazioni esercitative le direttive per un atteggiamento verso i clienti improntato alla stima e al rispetto e applicare correttamente le tecniche di conversazione nella propria sfera di responsabilità. (C3)

Obiettivo di apprendimento 3.2: mostrare diverse soluzioni di servizi rispondenti alle esigenze dei clienti nel settore della gioielleria. (C4)

Obiettivo di apprendimento 3.3: descrivere le più importanti disposizioni di legge vigenti per il settore della gioielleria. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.4: riconoscere sulla base di un esempio le peculiarità e le differenze specifiche del settore della gioielleria e applicarle in modo orientato al cliente e appropriato alla situazione in colloqui di vendita esemplificativi. (C4)

Area di apprendimento 4: orologi

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c2.ci2a; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 4.1: sulla base di situazioni esercitative, mettere insieme i diversi prodotti e i relativi servizi per il settore orologiero in modo orientato al cliente. (C4)

Obiettivo di apprendimento 4.2: in una situazione esercitativa di un colloquio di vendita, applicare in modo orientato al cliente e appropriato alla situazione le peculiarità e le differenze specifiche del settore orologiero. (C3)

Obiettivo di apprendimento 4.3: utilizzare sulla base di un esempio le informazioni ricercate in relazione alla richiesta di un cliente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 4.4: formulare sulla base di un esempio esercitativo gli strumenti di promozione delle vendite usati nel settore orologiero. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.5: mostrare sulla base di un esempio nel settore orologiero diverse soluzioni di servizi. (C4)

Area di apprendimento 5: tendenze nei settori della gioielleria e dell'orologeria

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a

Obiettivo di apprendimento 5.1: ricercare in Svizzera e all'estero le tendenze più importanti nei settori della gioielleria e dell'orologeria e mettere a frutto le conoscenze così acquisite in un colloquio di consulenza. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.2: rappresentare graficamente lo sviluppo della sostenibilità nei settori della gioielleria e dell'orologeria. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.3: ricercare e presentare le tendenze e gli sviluppi dei concorrenti nei settori della gioielleria e dell'orologeria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.4: in una situazione esercitativa, applicare in modo professionale le regole della riservatezza nel negozio. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.5: analizzare le ultime novità e tendenze nei settori della gioielleria e dell'orologeria. (C4)

Obiettivo di apprendimento 5.6: descrivere l'attuale situazione economica e tenersi costantemente informati. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.7: formulare previsioni plausibili di sviluppi e tendenze sulla base di prodotti e/o servizi selezionati. (C4)

3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)

Area di apprendimento 6: evidenziare i vantaggi per il cliente
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a
Obiettivo di apprendimento 6.1: applicare in modo completo le peculiarità specifiche del settore e le linee guida legislative per lo smaltimento dei prodotti resi sulla base di un'impegnativa situazione esercitativa, come ad es. un reclamo, una riparazione o un reso. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.2: dedurre sulla base di un colloquio di vendita le peculiarità e le differenze dei settori dell'orologeria e della gioielleria. (C4)
Obiettivo di apprendimento 6.3: presentare in modo convincente, nel corso di un impegnativo colloquio di vendita, soluzioni orientate ai prodotti e ai servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.4: presentare in modo convincente, nel corso di un impegnativo colloquio di vendita, le proprie soluzioni, ricorrendo alle proprie ampie conoscenze dei prodotti e servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.5: svolgere con successo impegnative indagini nel settore dell'orologeria o della gioielleria e ricerche su prodotti e servizi utilizzando le fonti di informazione specifiche del settore. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.6: applicare in modo completo le peculiarità specifiche del settore e le linee guida legislative in un'impegnativa situazione esercitativa nel settore dell'orologeria o della gioielleria, come ad es. un reclamo, una riparazione, un reso o la fornitura di pezzi di ricambio. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.7: evidenziare sulla base di un esempio esercitativo le possibilità esistenti per rendere il mondo degli orologi e dei gioielli un'esperienza tangibile per i clienti. (C3)

Area di apprendimento 7: tecniche di conversazione e psicologia della vendita
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b
Obiettivo di apprendimento 7.1: determinare in giochi di ruolo i diversi tipi di clienti in base alle fasi della vita e alle esigenze. (C4)
Obiettivo di apprendimento 7.2: applicare le corrette tecniche di conversazione in esempi esercitativi di impegnativi colloqui con clienti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.3: dimostrare sulla base di un esempio esercitativo la propria capacità di osservazione e un atteggiamento orientato al cliente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 7.4: sulla base di un esempio pratico, illustrare al cliente il cambiamento di prospettiva in modo appropriato alla situazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.5: in situazioni esercitative come il colloquio con un cliente, applicare in modo orientato agli obiettivi la propria capacità di riflessione nella comunicazione. (C3)

Area di apprendimento 8: mondo esperienziale gioielli e orologi

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Obiettivo di apprendimento 8.1: illustrare in modo completo quali fattori di successo nei settori dell'orologeria e della gioielleria sono decisivi per creare un'esperienza emotiva per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.2: pianificare sulla base di un esempio esercitativo un'esperienza orientata al cliente per un prodotto standard o un servizio standard nel settore dell'orologeria o della gioielleria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.3: pubblicare su vari canali articoli relativi a servizi sulla base di esempi pratici del settore dell'orologeria o della gioielleria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.4: presentare con impegno ed entusiasmo le tendenze nei settori dell'orologeria e della gioielleria. (C3)

Area di apprendimento 9: eventi per i clienti

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Obiettivo di apprendimento 9.1: mostrare sulla base di esempi pratici quali fattori sono rilevanti per la progettazione di eventi specifici del settore o di promozioni delle vendite. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.2: pianificare in squadra un evento specifico del settore o una promozione delle vendite nel settore dell'orologeria o della gioielleria in modo orientato al cliente e tenendo conto delle direttive aziendali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.3: sviluppare proprie idee per un evento specifico del settore o per una promozione delle vendite nel settore dell'orologeria o della gioielleria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.4: utilizzare in modo mirato gli strumenti per analizzare un evento specifico del settore o una promozione delle vendite e dedurre azioni migliorative e risolutive. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.5: mostrare sulla base di esempi pratici quali fattori sono rilevanti per l'organizzazione di eventi specifici del settore o di promozioni delle vendite. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.6: applicare in una situazione esercitativa la propria capacità di lavorare in squadra in modo appropriato alla situazione. (C3)

4 Allestimento e approvazione

Il presente catalogo di obiettivi di apprendimento è stato allestito dai sottoscritti rami di formazione e d'esame e approvato da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) in base all'art. 24 cpv. 4 lett. b e all'art. 25 cpv. 1 dell'ordinanza della SEFRI del [data di emanazione dell'ordinanza] sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio AFC sentito il parere della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio. Esso fa riferimento al piano di formazione del [data di emanazione del piano di formazione] sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

Ramo di formazione e d'esame Gioielli-pietre preziose-orologi

[luogo], [data]

«Direttore dell'ASOO»

Markus Werner

Berna, [data]

Formazione nel commercio al dettaglio Svizzera (FCS)

Il presidente

Il responsabile operativo

René Graf

Sven Sievi