

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 → 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

- 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>Situazione professionale 1: Identificare le esigenze del cliente / competenze professionali Orologi</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>Conoscenza dei diversi modelli di orologi da polso</p> <ul style="list-style-type: none"> – Orologio meccanico: a carica manuale e automatico – Orologio al quarzo – Orologio multifunzione 	c1.bt1 - c1.bt4
<p>Situazione professionale 2: Servizi offerti ai clienti (riparazioni, cinturini (SAV))</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>Il cinturino dell'orologio</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compiti e classificazione dei cinturini per orologi – Bracciali in pelle e metallo 	c2.bt1 - c2.bt3
2.6, 2.1, 2.2, 2.7	<p>La cassa dell'orologio</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compiti e classificazione della cassa dell'orologio – Componenti della cassa – La sigillatura (standard) Garanzia 	c1.bt1 - c1.bt4
2.3, 2.4, 2.5, 4.1	<p>Il servizio di orologeria</p> <ul style="list-style-type: none"> – Accettazione delle riparazioni e differenze tra le riparazioni di orologi – Diversi servizi di orologeria 	c1.bt4 c2.bt1 - c2.bt3 EFZ: e1.bt5, e1.bt6

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