

---

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

Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Assistente del commercio al dettaglio CFP

---

**Condizioni quadro**

Durata del corso	2 giorni
Date del corso	1. semestre → Secondo l'invito
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> Individuale

**Obiettivi di apprendimento**

- Stabilire il primo contatto con il cliente (aspetto, accoglienza, modi), rispettare le norme aziendali.
- Accettare correttamente le riparazioni e riconoscere importanti categorie di gioielli e metalli.
- Maneggiare i prodotti con cura.
- Usare le risorse con parsimonia.

**Ordine di preparazione**

- Portare il materiale secondo l'ordine separato il primo giorno di formazione.

**Ordine di post-elaborazione**

- Ripetizione CI 1A

**Prova di competenza**

- Nessuna valutazione

Obiettivi di performance üK	Argomenti / Contenuti	Obiettivi di performance operativi
<b>Situazione professionale 1: primo contatto con il cliente e norme aziendali</b>		
<p>Una persona entra nel vostro negozio e vuole regalare a sua madre qualcosa per il suo compleanno. Mostrate i prodotti e date le prime informazioni sull'assortimento. Informate il cliente che, qualora fosse necessario, vi rivolgete a un superiore perché siete al primo anno di apprendistato e non siete in grado ancora dare consigli dettagliati.</p>		
1.2, 1.5, 1.11, 1.17, 3.1, 3.3, 5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aspetto</li> <li>– Accoglienza e consigli al telefono</li> <li>– Regolamenti operativi</li> </ul>	Nozioni di base per c1.bt3, c1.bt4
<b>Situazione professionale 2: accettazione di riparazioni, categorie di gioielli e metalli importanti</b>		
<p>Una persona viene in officina per una riparazione.</p>		
1.1, 1.4, 1.5, 1.7, 1.9, 1.10, 1.12, 1.16, 3.1, 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Amministrazione (borsa di riparazione)</li> <li>– Categorie di gioielli e orologi</li> <li>– Metalli, controllo dei metalli preziosi e pietre da saggio</li> </ul>	c1.bt1 c1.bt4, c2.bt1 - c2.bt3 EFZ: e1.bt3 - e1.bt6
<b>Situazione professionale 3: attenzione alla manipolazione dei prodotti</b>		
<p>Consigliate a un cliente la cura e la pulizia appropriate quando acquista un gioiello/un orologio.</p>		
1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cura e pulizia dei gioielli</li> <li>– Pulizia a ultrasuoni di gioielli e orologi</li> <li>– Manutenzione del magazzino</li> </ul>	c1.bt4
<b>Situazione professionale 4: Utilizzo economico delle risorse</b>		
<p>A Natale si confezionano molti regali diversi.</p>		
1.3, 1.9, 1.10, 1.14	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Uso economico delle confezioni regalo</li> <li>– Separazione dei rifiuti</li> </ul>	c2.bt1