

Procedura di qualificazione per Impiegati del commercio al dettaglio AFC – Serie zero

Lavoro pratico prestabilito (LPP) Impiegati del commercio al dettaglio AFC

→ Griglia d'esame secondo le direttive della Commissione svizzera d'esame nel commercio al dettaglio: <https://www.bds-fcs.ch/>

Sede dell'esame		N. candidata / candidato		Data / orario	
Cognome		Nome			
Cognome, nome esperto «cliente»		Cognome, nome esperto «protocollo»			

Domanda sullo stato di salute	Si sente in grado di assolvere l'esame?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Controllo documenti d'identità	È stato controllato il documento personale?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Eventi particolari	Confermo che il mio stato di salute mi consente di sostenere l'esame pratico e che non porto con me alcun dispositivo elettronico. Non sono consentite registrazioni audio e video. Firma del discente _____		

Voce secondo l'ofor	Parte	Campi d'esame	Durata	Max. punti	Punti ottenuti	Ponderazione	Nota
1	1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)	30'	18		30%	
2	1.3	Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)	20'	12		20%	

* La nota complessiva è data dalla media ponderata e arrotondata a un decimale delle parti 1.1 – 1.3.

Nota complessiva*

Panoramica dei risultati

Parte	Campi d'esame	Durata	Punti per criterio di valutazione	Punti ottenuti	Nota
1.1	Relazioni con i clienti (CCO A+C)	40' (30 punti)	6		
	Saluto, accoglienza Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato				
	Informazione 1 Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni				
	Informazione 2 Consigliare il cliente in modo convincente				
	Conclusione Progettare professionalmente la conclusione della vendita				
	In generale Gestire i clienti con professionalità				
1.2	Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)	20' (12 punti)	6		
	Colloquio impegnativo con un cliente: proporre possibili soluzioni appropriate				
	Colloquio impegnativo con un cliente: creare un'esperienza di acquisto				
	Compito pratico: «Eventi per i clienti / promozioni di vendita»: Progettare mondi di esperienze orientate ai prodotti e ai servizi OPPURE Eventi per clienti / promozioni di vendita: valutare l'esperienza di acquisto	10' (6 punti)	6		
1.3	Opzione 1 Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B) – Presentazione esistente di beni e servizi Opzione 1 «progettare» Opzione 2 «analizzare»	20' (12 punti)	3		
	Presentazione di merce risp. servizi: Presentare in modo orientato ai clienti Analizzare la presentazione di merce risp. servizi				
	Presentazione di merce risp. servizi: Preparare una presentazione Proporre dei miglioramenti				
	Presentazione di merce risp. servizi: Giustificare la procedura in modo comprensibile e condivisibile Giustificare in modo condivisibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti				
	Presentazione di merce risp. servizi: Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche		3		

Tabella di conversione / scala delle note

Nota AFC	Punti Parte 1.1	Punti Parte 1.2	Punti Parte 1.3
	Punti Ponderazione 50%	Orientamento CCO E / F Punti Ponderazione 30%	Opzione 1 / Opzione 2 Punti Ponderazione 20%
6.0	29 – 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5.0	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 – 22	12 – 13	8
4.0	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3.0	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2.0	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1.0	0 – 1	0	0

1.1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti (CCO A+C | → 40 Minuti)

Richiesta del cliente

Tema: _____

Situazione impegnativa: _____

1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

Campo di competenze operative A+C «Saluto, accoglienza»		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 1: Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato		Giustificazione				
Domanda guida La persona in formazione crea in modo appropriato il primo contatto con il cliente?						
Realizzato pienamente: la persona in formazione crea in modo professionale il primo contatto con il cliente. Lo saluta in modo proattivo e cortese e gli presta tutta l'attenzione. Gestisce con abilità le situazioni critiche e crea il primo contatto con il cliente in modo appropriato al tipo di cliente che sta accogliendo.	6					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	4					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	2					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione non è professionale e/o non è stata eseguita.	0					

Osservazioni:

Campo di competenze operative A+C «Informazione 1»		Valutazione			
		0	2	4	6
Critero di valutazione 2 Analizzare i bisogni del cliente e presentare soluzioni Domanda guida La persona in formazione individua (ponendo domande dettagliate) il bisogno del cliente e presenta soluzioni appropriate?		Giustificazione			
Realizzato pienamente: la persona in formazione individua (con domande dettagliate) il bisogno del cliente. Pone domande orientate all'obiettivo. Ascolta in modo concentrato e attento. Lascia finire di parlare il cliente. Presenta soluzioni appropriate al bisogno del cliente.	6				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente e rispetto a una presentazione della soluzione appropriata.	4				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente e rispetto a una presentazione della soluzione appropriata.	2				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona informazione è inutilizzabile e/o si discosta totalmente da un'analisi - orientata all'obiettivo - del bisogno del cliente.	0				

Osservazioni:

Campo di competenze operative A+C «Informazione 2»		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 3 Consigliare il cliente in modo convincente Domanda guida La persona in formazione consiglia in modo convincente e orientato al cliente?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione consiglia in modo esaustivo il cliente su prodotti / servizi nonché su sviluppi e tendenze. Coinvolge il bisogno del cliente nella propria argomentazione e utilizza delle storie appropriate in modo situazionale ed effettivo. Giustifica la proposta di soluzione in modo esaustivo e con competenza professionale. Gestisce in modo costruttivo le domande di chiarimento critiche, le restituzioni di merce o i reclami del cliente riprendendoli e inserendoli in modo situazionale nella sua storia. Applica strategie appropriate allo scopo di portare il cliente a una decisione di acquisto.	6					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una consulenza convincente e competente.	4					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una consulenza convincente e competente.	2					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0					

Osservazioni:

Campo di competenze operative A+C «Conclusione della vendita»		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 4 Progettare professionalmente la conclusione della vendita Domanda guida Le persona in formazione esegue professionalmente la conclusione del colloquio con il cliente?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione dimostra di saper gestire professionalmente il processo di pagamento. Tiene in considerazione sia il prodotto / il servizio acquistato sia la restituzione di merce / il reclamo. Utilizza i programmi di fidelizzazione della clientela in funzione dei desideri del cliente.	6					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita.	4					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita.	2					
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è sbagliata e/o non professionale.	0					

Osservazioni:

Campo di competenze operative A+C «In generale»		Valutazione			
		0	2	4	6
Criterio di valutazione 5 Gestire i clienti con professionalità		Giustificazione			
Domanda guida La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti?					
Realizzato pienamente: la persona in formazione si dimostra aperta, cortese e orientata al cliente. Attua le direttive aziendali e utilizza efficacemente i mezzi ausiliari a disposizione. Riconosce e applica ulteriori opportunità di consulenza e vendita.	6				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. non attua le direttive aziendali oppure non utilizza i mezzi ausiliari a disposizione oppure non applica l'opportunità per un'ulteriore vendita).	4				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una gestione professionale dei clienti (es. non attua le direttive aziendali e non utilizza nessuno dei mezzi ausiliari a disposizione).	2				
Realizzato pienamente: la persona in formazione si dimostra aperta, cortese e orientata al cliente. Attua le direttive aziendali e utilizza efficacemente i mezzi ausiliari a disposizione. Riconosce e applica ulteriori opportunità di consulenza e vendita.	0				

Osservazioni:

1.2 Orientamento Creazione di esperienze di acquisto (CCO E | → 30 minuti)

Parte 1: Colloquio impegnativo con un cliente Totale: 20 minuti |

Campo di competenze operative E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 1 Proporre possibili soluzioni appropriate Domanda guida In una situazione impegnativa con un cliente la persona in formazione propone possibili soluzioni appropriate?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione sviluppa possibili soluzioni appropriate coinvolgendo tutti i mezzi d'informazione a disposizione. Propone una soluzione in armonia con le linee guida aziendali e nell'ambito delle sue competenze. Giustifica la proposta in modo comprensibile e condivisibile.	6					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	4					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'appropriata procedura di soluzione.	2					
Sbagliato / non eseguito: la soluzione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0					

Osservazioni:

Campo di competenze E «Colloquio impegnativo con un cliente»		Valutazione			
		0	2	4	6
Criterio di valutazione 2 Creare un'esperienza di acquisto Domanda guida La persona in formazione crea un'esperienza di acquisto in una situazione difficile con un cliente?		Giustificazione			
Realizzato pienamente: la persona in formazione crea un'esperienza positiva di acquisto procurandosi il punto di vista del proprio interlocutore nella situazione difficile. Mantiene la conduzione del colloquio, crea sicurezza nel cliente e lo sorprende positivamente.	6				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'esperienza di acquisto professionale.	4				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un'esperienza di acquisto professionale.	2				
Sbagliato / non eseguito: il comportamento della persona in formazione è inutilizzabile e/o non professionale.	0				

Osservazioni:

Parte 2: Compito pratico: «Eventi per i clienti / promozioni di vendita » Totale: 10 minuti

Campo di competenze operative E (stralciare il compito pratico non pertinente) Compito pratico: «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Procedere in modo appropriato Domanda guida La procedura illustrata è appropriata per entusiasmare il segmento di clienti mirato, per fidelizzarlo e per consolidare i rapporti con i clienti?		Giustificazione			
Realizzato pienamente: la persona in formazione propone una procedura appropriata. La procedura comprende metodi appropriati per fidelizzare la clientela. La procedura si rivolge al segmento di clienti definito.	3				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una procedura appropriata.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una procedura appropriata.	1				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non appropriata.	0				

Osservazioni:

Campo di competenze operative E (stralciare il compito pratico non pertinente) Compito pratico: «Eventi per clienti / promozioni di vendita»		Valutazione			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Valutare un'esperienza di acquisto Domanda guida La persona in formazione valuta in modo pertinente il successo della procedura proposta?		Giustificazione			
Realizzato pienamente: La persona in formazione valuta in modo pertinente l'attuazione della sua idea. La persona in formazione si crea una visione d'insieme delle opportunità e dei rischi della procedura. Dalla propria valutazione deduce / ricava misure appropriate.	3				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una valutazione applicabile.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una valutazione applicabile.	1				
Sbagliato / non eseguito: la prestazione della persona in formazione è inutilizzabile e/o non applicabile.	0				

Osservazioni:

1.3 Opzione 1: Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B | → 20 minuti)

Opzione 1: Gli esperti dell'esame selezionano un tema per un progetto.
 Il discente ha a disposizione 5 minuti per raccogliere idee e suggerimenti per un progetto (scelta del luogo, scelta del prodotto, decorazione, ecc.)
 Il discente può prendere appunti. La successiva discussione tecnica dura 20 minuti.

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Presentare in modo orientato ai clienti Domanda guida La persona in formazione presenta la merce risp. i servizi in modo orientato ai clienti?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione presenta la merce risp. i servizi in modo pertinente e condivisibile. Struttura in modo logico la presentazione. Presenta la merce risp. i servizi con convinzione ed entusiasmo.	3					
Realizzato / piccole lacune: la presentazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una presentazione orientata ai clienti.	2					
Carente: la presentazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una presentazione orientata ai clienti.	1					
Sbagliato / non eseguito: la presentazione si discosta totalmente da una presentazione orientata ai clienti.	0					

Osservazioni:

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Preparare la presentazione Domanda guida La procedura che la persona in formazione applica mentre pianifica e prepara la presentazione di merce risp. servizi è efficace?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione risponde in modo professionalmente corretto alle domande sulla pianificazione e preparazione della presentazione di merce risp. servizi. Le dichiarazioni sono comprensibili e condivisibili.	3					
Realizzato / piccole lacune: le risposte presentano piccole differenze rispetto alla risposta professionalmente corretta.	2					
Carente: le risposte presentano grandi differenze rispetto alla risposta professionalmente corretta.	1					
Sbagliato / non eseguito: le risposte sono inutilizzabili e/o incomprensibili.	0					

Osservazioni:

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
		0	1	2	3
Critero di valutazione 3 Giustificare la procedura in modo comprensibile e condivisibile Domanda guida La persona in formazione giustifica la sua procedura mentre prepara e attua la presentazione di merce risp. servizi in modo comprensibile, condivisibile e professionalmente solido?		Giustificazione			
Realizzato pienamente: le giustificazioni della persona in formazione sono comprensibili e condivisibili. La persona in formazione argomenta in modo professionalmente solido. Gli argomenti sono formulati in modo comprensibile e proposti in modo strutturato.	3				
Realizzato / piccole lacune: le giustificazioni della persona in formazione presentano piccole differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	2				
Carente: le giustificazioni della persona in formazione presentano grandi differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	1				
Sbagliato / non eseguito: le giustificazioni della persona in formazione sono inutilizzabili e si discostano totalmente da una giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	0				

Osservazioni:

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4 Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche Domanda guida La persona in formazione spiega una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale nelle situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo condivisibile. La successione delle singole fasi procedurali è pertinente.	3					
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta completa.	2					
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto alla risposta completa.	1					
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa.	0					

Osservazioni:

1.3 Opzione 2: Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B | → 20 minuti)

Opzione 2: Gli esperti dell'esame selezionano una presentazione di prodotti o servizi esistente nel negozio del discente da analizzare. Il discente ha a disposizione 5 minuti per analizzare i punti di forza e di debolezza della presentazione del prodotto e per identificare il potenziale di miglioramento. Il discente può prendere appunti a questo scopo. La successiva discussione tecnica dura 20 minuti.

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1 Analizzare la presentazione di merce risp. servizi Domanda guida La persona in formazione riconosce i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive in modo completo e corretto i principali punti forti e punti deboli della presentazione di merce risp. servizi.	3					
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una risposta olistica (interdisciplinare).	2					
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una risposta olistica (interdisciplinare).	1					
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta olistica (interdisciplinare).	0					

Osservazioni:

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 2 Proporre dei miglioramenti <i>Domanda guida</i> La persona in formazione deduce / ricava appropriate misure di miglioramento?		Giustificazione			
Realizzato pienamente: la persona in formazione illustra parecchie misure di miglioramento pertinenti. Le applica direttamente a questa presentazione di merce risp. servizi e le descrive in modo comprensibile e condivisibile.	3				
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una risposta pertinente e condivisibile.	2				
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una risposta pertinente e condivisibile.	1				
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta pertinente e condivisibile.	0				

Osservazioni:

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Critero di valutazione 3 Giustificare in modo condivisibile i punti forti e i punti deboli dei miglioramenti proposti <i>Domanda guida</i> La persona in formazione giustifica in modo condivisibile e professionalmente solido i punti forti, i punti deboli e le misure di miglioramento della presentazione di merce risp. servizi?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: le giustificazioni della persona in formazione sono condivisibili. La persona in formazione argomenta in modo professionalmente solido. Gli argomenti sono formulati in modo comprensibile e proposti in modo strutturato.	3					
Realizzato / piccole lacune: le giustificazioni della persona in formazione presentano piccole differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	2					
Carente: le giustificazioni della persona in formazione presentano grandi differenze rispetto alla giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	1					
Sbagliato / non eseguito: le giustificazioni della persona in formazione sono inutilizzabili e si discostano totalmente da una giustificazione condivisibile e professionalmente solida.	0					

Osservazioni:

Campo di competenze operative B «Presentazione di merce risp. servizi»		Valutazione	0	1	2	3
Criterio di valutazione 4 Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche Domanda guida La persona in formazione spiega una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?		Giustificazione				
Realizzato pienamente: la persona in formazione descrive i punti centrali di una procedura professionale nelle situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo condivisibile. La successione delle singole fasi procedurali è pertinente.	3					
Realizzato / piccole lacune: la risposta della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta completa.	2					
Carente: la risposta della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto alla risposta completa.	1					
Sbagliato / non eseguito: la risposta della persona in formazione è inutilizzabile e si discosta totalmente dalla risposta completa.	0					

Osservazioni:

Spiegazione relativa ai livelli di qualità dei criteri di valutazione

Aggiornamento: 13 novembre 2024

3 o 6 punti	<p>Livello di prestazione: da buono a ottimo Il criterio richiesto è raggiunto.</p> <p>La risposta / l'azione rivela conoscenze e competenze solide. Essa corrisponde a una prestazione da buona a ottima in ambito professionale.</p> <p>Questo si manifesta attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposte / azioni precise e corrette. • Le risposte / azioni concordano in modo specifico con il compito assegnato. • Risposte / azioni chiaramente strutturate, logiche e ben organizzate. <p>Per esempio: una risposta / un'azione completa, precisa e strutturata e che risponde perfettamente al compito assegnato.</p> <p>Osservazione per i periti d'esame: per ottenere il punteggio massimo non è necessaria una prestazione perfetta.</p>
2 o 4 punti	<p>Livello di prestazione: buono</p> <p>La risposta / l'azione presenta lievi scostamenti rispetto a una prestazione da buona a ottima.</p> <p>Questo si manifesta attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposte / azioni talvolta incomplete. • Risposte / azioni talvolta superficiali o di carattere generale. • Risposte / azioni globalmente corrette, ma poco giustificate. • Giustificazioni in parte irrealistiche. • Risposte / azioni adattate in modo insufficiente al compito assegnato. <p>Per esempi: una risposta / un'azione di principio corretta, ma con poca profondità oppure con pochi dettagli specifici.</p>
1 o 2 punti	<p>Livello di prestazione: insufficiente con grandi lacune</p> <p>La risposta / l'azione presenta lacune significative rispetto alla prestazione attesa.</p> <p>Questo si manifesta attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposte / azioni spesso incomplete. • Risposte / azioni per lo più superficiali o di carattere generale. • Risposte / azioni in generale corrette, ma senza giustificazione. • Giustificazioni incomplete o poco realistiche. • Risposte / azioni puntualmente sbagliate. • Nessun riferimento specifico agli interlocutori. <p>Per esempio: una risposta / un'azione contenente alcuni elementi corretti, ma superficiale o incompleta nel suo insieme.</p>
0 punti	<p>Livello di prestazione: inutilizzabile o del tutto sbagliato</p> <p>La risposta / l'azione è inutilizzabile e molto distante dalla prestazione attesa.</p> <p>Questo si manifesta attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un'interpretazione sbagliata della domanda posta (assenza di una risposta adattata alla domanda stessa). • Risposte / azioni e/o giustificazioni in maggioranza sbagliate. • Risposte non strutturate e incoerenti. • Nessuna risposta / azione. <p>Per esempio: una risposta / un'azione che non risponde alla domanda posta oppure che propone una soluzione del tutto sbagliata.</p>

→ Vengono attribuiti 0-1-2-3 oppure 0-2-4-6 punti a dipendenza del protocollo (o parte di esso).