

Procedura di qualificazione per Assistente del commercio al dettaglio CFP – Serie zero

Serie zero

Lavoro pratico prestabilito (LPP) Assistente del commercio al dettaglio CFP

→ 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 firma esperto 1		Cognome, nome firma esperto 2			

Domanda sullo stato di salute	Si sente in grado di assolvere l'esame?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Controllo documenti d'identità	È stato controllato il documento personale?	Si <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		70%	
2	1.3	Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)	20'	12		30%	

* 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)			
	Saluto, accoglienza Creare il primo contatto con il cliente in modo appropriato		3 x 1 = 3		
	Informazione 1 Analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni		3 x 2 = 6		
	Informazione 2 Consigliare il cliente in modo convincente		3 x 3 = 9		
	Conclusione Progettare professionalmente la conclusione della vendita		3 x 2 = 6		
	In generale Gestire i clienti con professionalità		3 x 2 = 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)			
	Presentazione di merce risp. servizi: Presentare in modo orientato ai clienti Analizzare la presentazione di merce risp. servizi		3 x 1 = 3		
	Presentazione di merce risp. servizi: Preparare una presentazione Proporre dei miglioramenti		3 x 1 = 3		
	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		3 x 1 = 3		
	Presentazione di merce risp. servizi: Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche		3 x 1 = 3		

Tabella di conversione / scala delle note

Nota AFC	Punti Parte 1.1	Punti Parte 1.3
	Punti Ponderazione 70%	Opzione 1 / Opzione 2 Punti Ponderazione 30%
6.0	29 – 30	12
5.5	26 – 28	11
5.0	23 – 25	9 – 10
4.5	20 – 22	8
4.0	17 – 19	7
3.5	14 – 16	6
3.0	11 – 13	5
2.5	8 – 10	3 – 4
2.0	5 – 7	2
1.5	2 – 4	1
1.0	0 – 1	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 (→ semplice)			
		0	1	2	3
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.	3				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	1				
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 (→ doppio)			
		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.	3				
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.	2				
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.	1				
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 (→ triplo)			
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.	3				
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una consulenza convincente e competente.	2				
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una consulenza convincente e competente.	1				
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 (→ doppio)	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.	3					
Realizzato / piccole lacune: la prestazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita.	2					
Carente: la prestazione della persona in formazione presenta grandi differenze rispetto a una conclusione professionale della vendita.	1					
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 (→ doppio)			
		0	2	4	6
Criterio di valutazione 5 Gestire i clienti con professionalità Domanda guida La persona in formazione si prende cura di una gestione professionale dei clienti?		Giustificazione			
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.	3				
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).	2				
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).	1				
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:

1.3 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 (→ semplice)	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 (→ semplice)	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 (→ semplice)			
		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 (→ semplice)			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 4 Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche		Giustificazione			
Domanda guida La persona in formazione spiega una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?					
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 (→ semplice)	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 (→ semplice)			
		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 (→ semplice)			
		0	1	2	3
Criterio 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 (→ semplice)			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 4 Procedere in modo plausibile nelle situazioni critiche		Giustificazione			
Domanda guida La persona in formazione spiega una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?					
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: 15 dicembre 2025

3 punti	<p>Prestazione pienamente adeguata e professionale</p> <p>La risposta o l'azione soddisfa le esigenze del compito in tutti gli elementi richiesti. Dimostra che la persona in formazione sa applicare le proprie conoscenze e competenze in modo sicuro.</p> <p>Si manifesta ad esempio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elementi precisi e corretti; • un buon adattamento alla situazione data; • una struttura logica e comprensibile; • giustificazioni sufficienti. <p>Indicazione: La perfezione non è necessaria per ottenere i 3 punti: una prestazione completa e professionale è sufficiente.</p>
2 punti	<p>Prestazione globalmente corretta ma con alcune lacune</p> <p>La risposta o l'azione corrisponde nel complesso al compito, ma presenta imprecisioni o mancanza di chiarezza. Gli elementi richiesti sono presenti, ma non sempre eseguiti in modo convincente.</p> <p>Si manifesta ad esempio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elementi troppo generali; • risposte corrette ma con giustificazioni insufficienti; • una struttura complessivamente coerente ma irregolare; • un adattamento talvolta insufficiente al compito. <p>Indicazione: una risposta globalmente corretta, ma che manca talvolta di giustificazioni sufficienti o di chiarimenti professionali.</p>
1 punto	<p>Prestazione insufficiente con lacune importanti</p> <p>La risposta o l'azione mostra che gli elementi richiesti sono presenti solo parzialmente. Mancano aspetti importanti o risultano imprecisi.</p> <p>Si manifesta ad esempio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • risposte spesso lacunose o troppo generiche; • giustificazioni assenti o difficilmente comprensibili; • errori puntuali; • un adattamento insufficiente alla domanda posta. <p>Indicazione: una risposta parzialmente corretta, ma troppo superficiale o che omette elementi essenziali.</p>
0 punti	<p>Prestazione inutilizzabile o chiaramente errata</p> <p>La risposta o l'azione non risponde al compito o contiene errori gravi che impediscono una valutazione professionale.</p> <p>Si manifesta ad esempio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una risposta fuori tema; • elementi in gran parte errati; • una struttura inesistente o incoerente; • assenza di una risposta. <p>Indicazione: una risposta che non affronta quanto richiesto o propone una soluzione non accettabile professionalmente.</p>