



## **Piano di formazione**

relativo all'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base

## **Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)**

del 18 maggio 2021

**N. professione 71900**

## Indice

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Fondamenti pedagogico-professionali.....</b>	<b>4</b>
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....	4
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa .....	5
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....	5
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione .....	6
<b>3 Profilo di qualificazione.....</b>	<b>7</b>
3.1 Profilo professionale .....	7
3.2 Tabella delle competenze operative.....	9
3.3 Livello richiesto per la professione .....	11
<b>4 Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione.....</b>	<b>12</b>
Campo di competenze operative a: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti.....	12
Campo di competenze operative b: Gestione e presentazione di prodotti e servizi .....	19
Campo di competenze operative c: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi.....	23
Campo di competenze operative d: Interazione nell'azienda e nel ramo.....	27
Campo di competenze operative e: Creazione di esperienze di acquisto .....	31
Campo di competenze operative f: Gestione di negozi online .....	34
<b>Elaborazione .....</b>	<b>38</b>
<b>Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità.....</b>	<b>39</b>
<b>Allegato 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (stato: agosto 2020).....</b>	<b>40</b>

## Elenco delle abbreviazioni

<b>AFC</b>	Attestato federale di capacità
<b>CFP</b>	Certificato federale di formazione pratica
<b>CI</b>	Corsi interaziendali
<b>CSFO</b>	Centro svizzero di servizio Formazione professionale   Orientamento professionale, universitario e di carriera
<b>CSFP</b>	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
<b>LFPr</b>	Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
<b>ofor</b>	Ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
<b>OFPr</b>	Ordinanza sulla formazione professionale, 2004
<b>oml</b>	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>SECO</b>	Segreteria di Stato dell'economia
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
<b>Suva</b>	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni

# 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> nella formazione professionale di base, il piano di formazione per Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 25 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Impiegata e Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

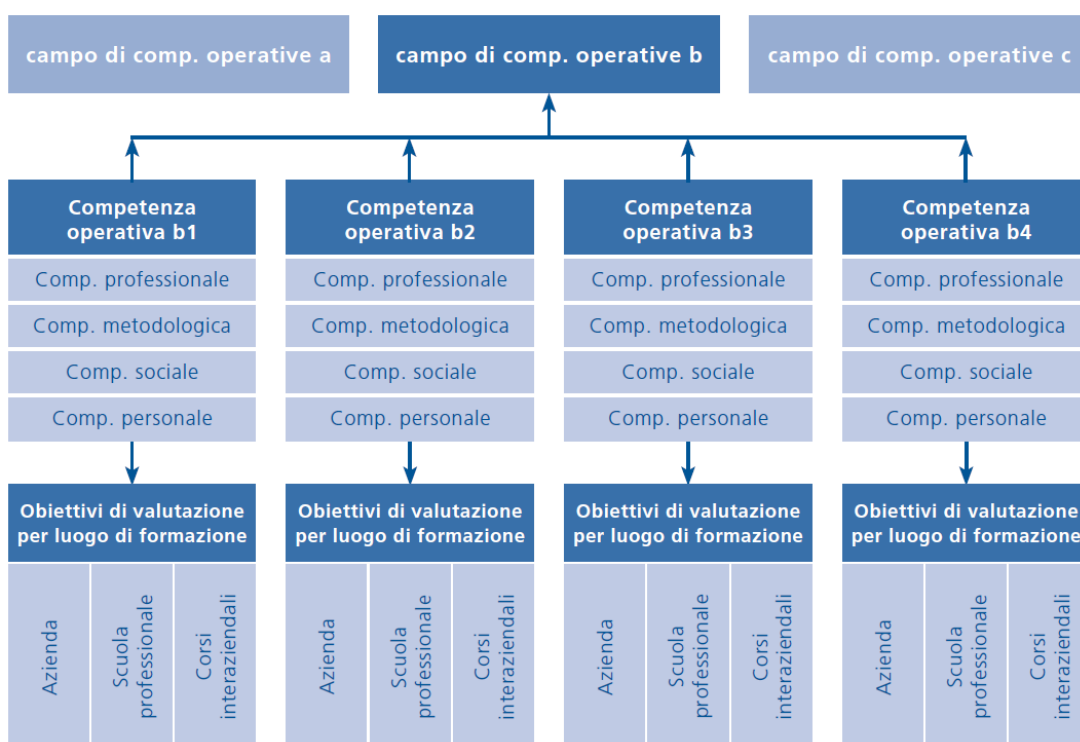
## 2. Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli impiegati del commercio al dettaglio. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

*Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:*



La professione di impiegato del commercio al dettaglio comprende **sei campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: Creazione e organizzazione delle relazioni con il cliente

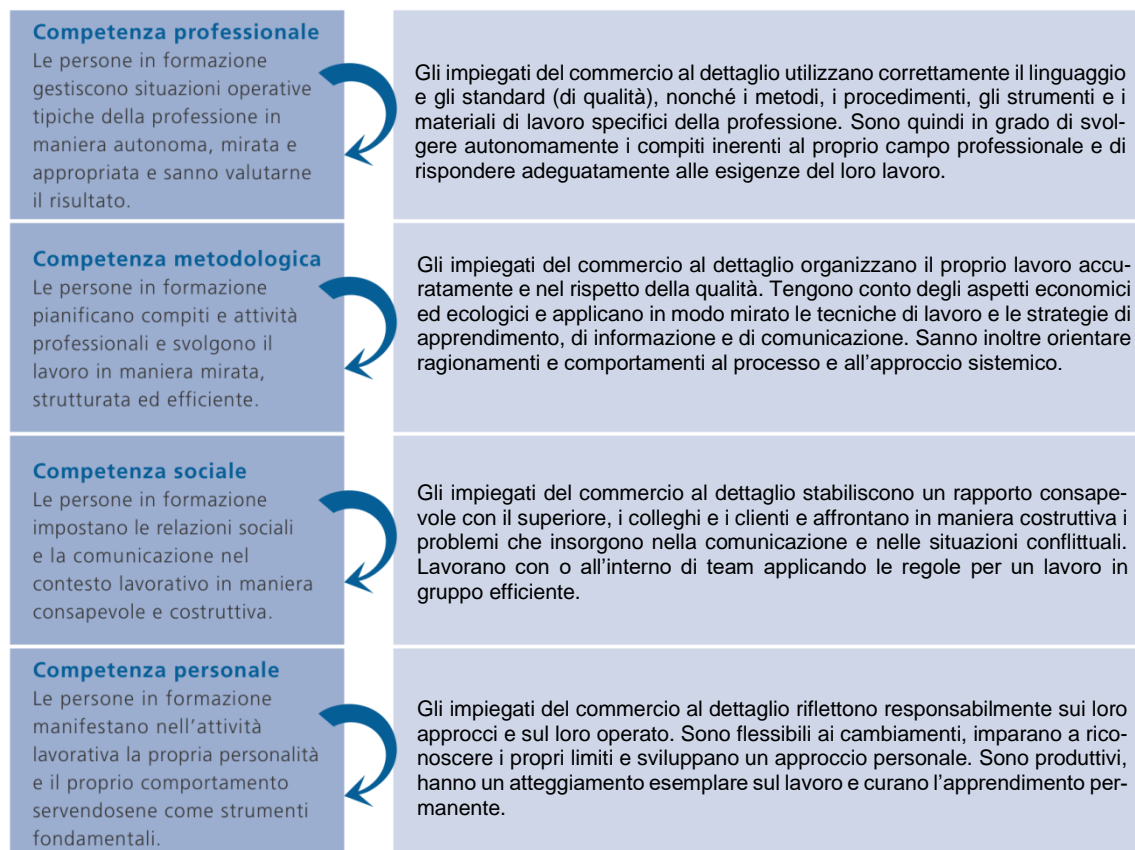
Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative a. «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti» sono raggruppate sei competenze operative. Esse corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime sono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

## 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di una competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli impiegati del commercio al dettaglio riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni che compongono una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C1	<b>Sapere</b>	Gli impiegati del commercio al dettaglio ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Gli obiettivi di valutazione del livello C1 non figurano nel presente piano di formazione.</i>
C2	<b>Comprendere</b>	Gli impiegati del commercio al dettaglio spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: descrivono le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità in funzione dei clienti.</i>
C3	<b>Applicare</b>	Gli impiegati del commercio al dettaglio applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: calcolano l'imposta sul valore aggiunto, i cambiamenti di prezzo e i corsi di cambio.</i>
C4	<b>Analizzare</b>	Gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: analizzano i bisogni dei clienti tramite misure di comunicazione efficaci e armonizzate con il rispettivo canale.</i>
C5	<b>Sintetizzare</b>	Gli impiegati del commercio al dettaglio combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>Esempio: presentano in modo convincente le offerte di prodotti e servizi appropriati ai bisogni dei clienti.</i>
C6	<b>Valutare</b>	Gli impiegati del commercio al dettaglio valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>Gli obiettivi di valutazione del livello C6 non figurano nel presente piano di formazione.</i>

## 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutata a mettere in relazione teoria e pratica. La collaborazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione, ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della collaborazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegati).

### 3 Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un'impiegata del commercio al dettaglio o un impiegato del commercio al dettaglio deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente secondo il livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNF-FP) quando si elabora la spiegazione del certificato.

#### 3.1 Profilo professionale

Gli impiegati del commercio al dettaglio con AFC consigliano, sostengono e servono i clienti nella lingua nazionale locale e in una lingua straniera (livello B1 secondo il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue QCER) attraverso diversi canali di comunicazione. Svolgono colloqui di consulenza e vendita impegnativi nella lingua nazionale locale, realizzano esperienze di vendita orientate a prodotti e servizi oppure gestiscono negozi online. Inoltre collaborano nei processi aziendali e di gestione della merce.

#### Campo d'attività

Gli impiegati del commercio al dettaglio lavorano in aziende dei più disparati rami e dimensioni. Il loro luogo d'impiego si alterna tra il punto vendita (stazionario / fisico oppure online) e i processi aziendali e di gestione della merce in ufficio o nel magazzino.

#### Principali competenze operative

Gli impiegati del commercio al dettaglio sono attivi nei seguenti campi operativi. Essi ...

- creano e organizzano contatti e relazioni con la clientela attraverso diversi canali aziendali,
- svolgono colloqui di vendita nella lingua nazionale locale e in una lingua straniera,
- svolgono colloqui di consulenza e vendita impegnativi nella lingua nazionale locale,
- analizzano i bisogni dei clienti e presentano soluzioni,
- lavorano nei processi aziendali e di gestione della merce utilizzando le nuove tecnologie,
- riconoscono gli attuali sviluppi nel proprio ramo e li integrano nell'attività quotidiana,
- interagiscono nell'azienda e nel ramo attraverso diversi canali,
- lavorano in diversi team sia nel punto vendita sia in ufficio o in magazzino,
- realizzano mondi di esperienze orientate a prodotti e servizi oppure eventi e promozioni di vendita (orientamento «Creazione di esperienze di acquisto»),
- mantengono i dati degli articoli, analizzano dati della clientela o di vendita e gestiscono il negozio online (orientamento «Gestione di negozi online»).

Gli impiegati del commercio al dettaglio hanno un approccio attivo verso la propria clientela, ne analizzano i bisogni e instaurano relazioni con i clienti tramite diversi canali aziendali in modo individuale e in funzione della soluzione. Concludono vendite con successo e gestiscono le richieste dei clienti, creano attivamente la fidelizzazione dei clienti e ne prendono cura in modo sostenibile. Inoltre organizzano attività ed eventi relativi ai clienti.

Collaborano nei processi aziendali e nel processo di gestione della merce utilizzando dati, dati di clienti e informazioni operativamente rilevanti nonché le tecnologie impiegate dall'azienda. Presentano l'offerta con tutti i mezzi tecnologici a loro disposizione e coordinano i propri compiti in funzione delle scadenze e prestando attenzione alle risorse.

Gli impiegati del commercio al dettaglio dispongono di ampie conoscenze di prodotti e servizi della loro azienda. Si informano regolarmente sugli sviluppi che si verificano nel ramo. Rispettano sempre i bisogni della clientela quando trattano prodotti e mettono a disposizione servizi.

Comunicano attraverso diversi canali con i gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda e lavorano in diversi team. Nel proprio campo coordinano i lavori operando nelle condizioni quadro aziendali. Riconoscono gli sviluppi aziendali e assumono volentieri nuovi compiti.

Nell'orientamento «Creazione di esperienze di acquisto» gli impiegati del commercio al dettaglio trasformano impegnativi colloqui di vendita in esperienze e creano mondi di esperienze orientate a prodotti e servizi per i loro clienti.

Nell'orientamento «Gestione di negozi online» gli impiegati del commercio al dettaglio curano i dati degli articoli nel negozio online. Presentano gli articoli online e analizzano i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti.

## **Esercizio della professione**

Gli impiegati del commercio al dettaglio lavorano in negozi specializzati, filiali, grandi magazzini oppure presso grandi distributori nelle aziende di servizi. Per poter eseguire i lavori richiesti in modo efficace e autonomo, oltre ad ampie conoscenze professionali sono necessari il piacere per i contatti umani, buone forme comportamentali e tanta flessibilità. Gli impiegati del commercio al dettaglio sono professionisti pronti ai cambiamenti, aperti agli sviluppi e creativi, dispongono di conoscenze approfondite dei prodotti e dei servizi offerti dalla loro azienda. Nell'attività quotidiana necessitano inoltre di comprensione tecnica di base, interesse verso tendenze e sviluppi e idee creative per soddisfare i molteplici bisogni dei clienti. Collaborano in modo costruttivo all'interno dei team interdisciplinari e attuano con senso di responsabilità le direttive aziendali nonché quelle relative alla sicurezza sul lavoro, alla protezione della salute e all'igiene. Al termine della formazione professionale di base hanno a disposizione molteplici possibilità di carriera e formazione continua.

## **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Gli impiegati del commercio al dettaglio forniscono un importante contributo nell'odierna società dei consumi. Nell'era della digitalizzazione e del commercio online comunicano con i clienti sia nel negozio sia in rete. Si occupano individualmente delle richieste della clientela attraverso tutti i canali a disposizione e sono le persone di riferimento per diverse richieste da parte dei clienti.

Grazie al loro lavoro contribuiscono alla crescita dei consumi e della produzione economica. Informano i clienti sugli aspetti dell'ecologia e della sostenibilità in relazione ai propri prodotti e servizi.

## **Cultura generale**

La cultura generale promuove la competenza nella prima lingua nazionale nonché le conoscenze fondamentali relative ad aspetti sociali, economici, giuridici, tecnologici ed ecologici. La cultura generale, combinata con le competenze professionali, fornisce una buona base per esercitare con successo la professione e svilupparsi ulteriormente nel mercato del lavoro.



### 3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →					
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio
b	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce	b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti	b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti			
c	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti	c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana			
d	Interazione nell'azienda e nel ramo	d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti	d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	
e	Creazione di esperienze di acquisto	e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio	e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio	e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni			
f	Gestione di negozi online	f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online	f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti	f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online			

Nei campi di competenze operative *a, b, c, d* lo sviluppo delle competenze operative è vincolante per tutte le persone in formazione. Nei campi di competenze operative *e – f* lo sviluppo delle competenze operative è vincolante come segue, a seconda dell'orientamento:

- a. Campo di competenze operative *e* per l'orientamento «Creazione di esperienze di acquisto»; e
- b. Campo di competenze operative *f* per l'orientamento «Gestione di negozi online».

### **3.3 Livello richiesto per la professione**

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base fatto salvo l'art. 8 capoversi 4 e 5 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base (RS 412.101.241).

## 4 Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo sono descritte le competenze operative (raggruppate nei rispettivi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla collaborazione fra i tre luoghi di formazione.

### Campo di competenze operative a: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

<b>Competenza operativa a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio</b>	
Gli impiegati del commercio al dettaglio danno un cordiale benvenuto ai loro clienti nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello B1 QCER), ne accolgono in modo servizievole le richieste e provvedono a creare un'atmosfera di vendita positiva. Gli impiegati del commercio al dettaglio informano i propri clienti in caso di ritardi e altre situazioni particolari. Rispondono alle richieste dei clienti a loro completa soddisfazione. In caso di clienti insoddisfatti, gli impiegati del commercio al dettaglio reagiscono con calma e orientati al servizio.	
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
a1.az1 Salutano i clienti in modo cordiale attraverso diversi canali di comunicazione (C3)	a1.sp1a Applicano i principali aspetti del primo contatto con il cliente. (C3)  a1.sp1b Utilizzano in modo mirato la comunicazione non verbale. (C3)
a1.az2 Accolgono in modo servizievole le richieste di clienti attraverso diversi canali di comunicazione. (C3)	a1.sp2a Applicano in funzione dei destinatari le forme e le tecniche di comunicazione più frequenti. (C3)  a1.sp2b Utilizzano in funzione della situazione i consueti canali di comunicazione. (C3)
a1.az3 Informano in modo affidabile i clienti in caso di tempi d'attesa, servizi multipli e in situazioni particolari. (C3)	---
a1.az4 Riconoscono l'insoddisfazione o l'impazienza dei clienti e adottano misure appropriate. (C4)	a1.sp4a Reagiscono ai segnali della comunicazione verbale e non verbale di un interlocutore. (C4)
a1.az5 Nel primo contatto con il cliente comunicano oralmente o per iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C3)	a1.sp5a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)  a1.sp5b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)

<p>a1.az6 Se necessario, nel primo contatto con il cliente coinvolgono altri membri del team come sostegno. (C3)</p>	<p>---</p>
--	------------

<p><b>Competenza operativa a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni</b></p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano i bisogni dei clienti nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello B1 QCER). In seguito presentano adeguate proposte di soluzione e argomentano a favore dei vantaggi e benefici per i clienti. Entusiasmano i clienti trasformando in storie le informazioni e impiegando tecnologie e mezzi di comunicazione. Gestiscono in modo aperto e rispettoso critiche e reclami dei clienti. Durante l'intero contatto con i clienti creano una positiva esperienza di acquisto.</p>	
<p><b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b></p>	<p><b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b></p>
<p>a2.az1 Con la loro presenza aperta e cortese creano un'atmosfera di fiducia. (C3)</p>	<p>a2.sp1a Costruiscono un'atmosfera di fiducia nei confronti dei clienti. (C3)</p>
<p>a2.az2 Analizzano i bisogni dei clienti tramite appropriate misure di comunicazione. (C4)</p>	<p>a2.sp2a Applicano la metodologia di analisi dei bisogni dei clienti. (C3)</p> <p>a2.sp2b Nell'analisi dei bisogni applicano le tecniche di porre domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3)</p>
<p>a2.az3 Presentano in modo convincente offerte di prodotti e servizi adeguate ai bisogni dei clienti. (C5)</p>	<p>a2.sp3a Impiegano le tecniche di comunicazione per argomentare con convinzione su benefici e vantaggi per il cliente. (C3)</p> <p>a2.sp3b Giustificano differenze di prezzo e cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti. (C3)</p> <p>a2.sp3c Applicano in funzione dei destinatari la metodologia dello storytelling. (C3)</p>
<p>a2.az4 Nella loro offerta coinvolgono gli aspetti ecologici e sostenibili. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>a2.az5 Per i clienti creano una positiva esperienza di acquisto tramite percezioni sensoriali possibilmente diverse. (C3)</p>	<p>a2.sp5a Identificano i principali aspetti di una positiva esperienza di acquisto. (C3)</p>
<p>a2.az6 Presentano sul posto oppure tramite i canali di comunicazione proposte supplementari e complementari adatte ai prodotti / servizi. (C3)</p>	<p>---</p>

<p>a2.az7 Nell'analisi dei bisogni dei clienti e nella presentazione dell'offerta comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C3)</p>	<p>a2.sp7a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p> <p>a2.sp7b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)</p>
--	--

<p><b>Competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</b></p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio concludono il colloquio di vendita al momento giusto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello B1 QCER). Svolgono la procedura di pagamento e utilizzano sistemi di carte-clienti e programmi di fidelizzazione della clientela secondo i desideri dei clienti. Con ulteriori servizi provvedono a creare una positiva esperienza di acquisto.</p> <p>Ai fini di un ulteriore sviluppo gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano i feedback dei clienti sulla consulenza ricevuta ed elaborano idee per migliorare i futuri colloqui di vendita.</p>	
<p><b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b></p>	<p><b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b></p>
<p>a3.az1 Concludono il colloquio di vendita al momento giusto e tenendo conto delle basi giuridiche. (C3)</p>	<p>a3.sp1a Riconoscono il momento giusto per concludere un colloquio di vendita. (C3)</p> <p>a3.sp1b Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita. (C3)</p> <p>a3.sp1c Attuano basi giuridiche importanti nella conclusione e nel seguito di una vendita. (C3)</p>
<p>a3.az2 Per i pagamenti applicano i metodi impiegati nell'azienda, utilizzano sistemi di carte-clienti e programmi di fidelizzazione della clientela in modo orientato al cliente. (C3)</p>	<p>a3.sp2a Illustrano i metodi di pagamento di uso corrente. (C2)</p> <p>a3.sp2b Compilano i formulari rilevanti per la vendita. (C3)</p> <p>a3.sp2c Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di uso corrente per fidelizzare la clientela. (C3)</p>
<p>a3.az3 Effettuano calcoli con tassi dell'imposta sul valore aggiunto, cambiamenti di prezzo e corsi di cambio. (C3)</p>	<p>a3.sp3a Calcolano l'importo dell'imposta sul valore aggiunto. (C3)</p> <p>a3.sp3b Spiegano i diversi cambiamenti di prezzo. (C2)</p> <p>a3.sp3c Calcolano cambiamenti di prezzo. (C3)</p> <p>a3.sp3d Calcolano i prezzi con l'aiuto del corso di cambio. (C3)</p>
<p>a3.az4 Risolgono semplici inconvenienti tecnici. (C3)</p>	<p>---</p>

<p>a3.az5 Se necessario, in caso di inconvenienti tecnici coinvolgono un supporto esterno. (C3)</p>	
<p>a3.az6 Al momento del commiato creano un'esperienza positiva finale per il cliente. (C3)</p>	<p>a3.sp6a Identificano i principali elementi di un'esperienza positiva finale per il cliente. (C3)</p>
<p>a3.az7 Analizzano i loro colloqui di vendita e consulenza coinvolgendo i feedback dei clienti e del loro superiore responsabile e ricavano misure di miglioramento. (C4)</p>	<p>a3.sp7a Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi. (C4)</p>
<p>a3.az8 Durante la conclusione del colloquio di vendita con il cliente comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C3)</p>	<p>a3.sp8a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p> <p>a3.sp8b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)</p>

**Competenza operativa a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali**

Gli impiegati del commercio al dettaglio gestiscono le richieste dei clienti nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello B1 QCER). Si presentano in ogni momento come ambasciatori della propria azienda attraverso tutti i canali di comunicazione aziendali.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
<p>a4.az1 Evadono prontamente le richieste dei clienti riguardanti prodotti e forniture nonché le richieste di natura tecnica. (C3)</p>	<p>a4.sp1a Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3)</p>
<p>a4.az2 Utilizzano tutte le forme e i canali di comunicazione disponibili (shop-management-system compreso) tenendo in considerazione le basi giuridiche. (C3)</p>	<p>a4.sp2a Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile. (C3)</p> <p>a4.sp2b Nell'utilizzo dei consueti canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)</p>

a4.az3 Come ambasciatori della loro azienda comunicano positivamente riguardo all'azienda attraverso tutti i canali di comunicazione. (C 3)	---
a4.az4 Analizzano consapevolmente la propria presenza personale sui social media come un professionista nell'azienda. (C4)	a4.sp4a Utilizzano i social media. (C3)  a4.sp4b Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)
a4.az5 Gestiscono oralmente e per iscritto le richieste dei clienti nella prima lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C3)	a4.sp5a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella prima lingua nazionale regionale. (C3)  a4.sp5b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)

**Competenza operativa a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali**

Gli impiegati del commercio al dettaglio instaurano in modo mirato un rapporto a lungo termine con i clienti nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello B1 QCER). A questo scopo informano i propri clienti sulle attualità e offrono loro soluzioni in caso di reclami. Ai fini di un continuo miglioramento, gli impiegati del commercio al dettaglio incoraggiano i propri clienti a utilizzare il sistema aziendale di valutazione dei clienti.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
a5.az1 Informano i clienti su una relazione a lungo termine a proposito di prodotti, servizi, ramo, azienda, domande nel campo dell'ecologia e della sostenibilità. (C3)	a5.sp1a Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2)  a5.sp1b Descrivono in funzione dei clienti le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità. (C2)
a5.az2 Utilizzano il sistema aziendale nell'ambito delle misure per fidelizzare la clientela. (C3)	---
a5.az3 Sbrigano ordinazioni e ritorni di merce. (C3)	---
a5.az4 In caso di reclami giustificati dei clienti propongono soluzioni soddisfacenti. (C3)	a5.sp4a Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)  a5.sp4b In caso di reclami applicano la metodologia procedurale. (C3)



	<p>a5.sp4c In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e attenzione. (C3)</p>
<p>a5.az5 Segnalano in modo proattivo ai clienti il sistema aziendale di valutazione dei clienti. (C3)</p> <p>a5.az6 Presentano ai clienti il sistema aziendale di valutazione della clientela. (C3)</p>	---
<p>a5.az7 Informano i propri clienti sulle attualità e, in caso di reclami, comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C3)</p>	<p>a5.sp7a Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p> <p>a5.sp7b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)</p>

### Competenza operativa a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio

Nei colloqui impegnativi con i clienti gli impiegati del commercio al dettaglio comunicano in funzione della soluzione. Analizzano la situazione con calma e in modo oggettivo, si procurano il punto di vista dell'interlocutore e cercano una soluzione con le persone coinvolte. In caso di necessità, per risolvere la situazione conflittuale coinvolgono il loro superiore responsabile.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
<p>a6.az1 Nelle situazioni impegnative di vendita agiscono con empatia, conformemente al ruolo e in modo convincente nei confronti dei diversi tipi di clienti. (C3)</p>	<p>a6.sp1a Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)</p>
<p>a6.az2 Nelle situazioni impegnative con i clienti riconoscono i problemi e reagiscono in modo proattivo al punto di vista dei clienti. (C4)</p>	<p>a6.sp2a Illustrano le basi giuridiche nel rapporto fra clienti e negozio di vendita. (C2)</p>
<p>a6.az3 Nelle situazioni impegnative di vendita applicano tecniche di risoluzione dei conflitti volte ad attenuare la tensione, come per esempio l'ascolto attivo, l'autorivelazione, il cambio di prospettiva o la gestione delle obiezioni. (C3)</p> <p>a6.az4 Nell'ambito delle situazioni di vendita complesse, per le situazioni conflittuali che ritengono irrisolvibili coinvolgono il loro superiore responsabile allo scopo di trovare la soluzione. (C3)</p>	<p>a6.sp3a Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3)</p>

<p>a6.az5 Quando si verificano dei taccheggi coinvolgono il servizio di sicurezza / la persona responsabile. (C3)</p>	<p>a6.sp5a Reagiscono e comunicano con sicurezza in un caso sospetto. (C3)</p>
<p>a6.az6 Analizzano la propria procedura e il proprio comportamento nelle situazioni di vendita complesse e, da quelle conflittuali, ricavano misure di ottimizzazione. (C4)</p>	<p>a6.sp6a Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)</p>

## Campo di competenze operative b: Gestione e presentazione di prodotti e servizi

<b>Competenza operativa b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce</b> Nel processo di gestione della merce gli impiegati del commercio al dettaglio agiscono consapevoli dei costi e delle risorse. Verificano la merce fornita e reagiscono in caso di merce difettosa o sbagliata. In seguito classificano e contrassegnano la merce. Gli impiegati del commercio al dettaglio gestiscono le scorte di magazzino ed eseguono le uscite di merce operando nell'ambito dei processi di lavoro aziendali.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
b1.az1 Accettano la merce consegnata e applicano la procedura aziendale nel caso di merce difettosa o sbagliata. (C3)	b1.sp1a Spiegano le consuete fonti di approvvigionamento e i rispettivi canali commerciali. (C2)  b1.sp1b Illustrano le fasi di lavoro relative all'accettazione della merce. (C2)  b1.sp1c Applicano l'abituale metodologia procedurale in caso di fornitura di merce difettosa o sbagliata. (C3)
b1.az2 Classificano la nuova merce conformemente alla legge e la contrassegnano per la destinazione come per esempio magazzino, scaffale di refrigerazione o area di vendita. (C3)	b1.sp2a Spiegano le fasi di lavoro relative alla contrassegnazione della merce. (C2)  b1.sp2b Illustrano le direttive legali per classificare la nuova merce. (C2)
b1.az3 Smaltiscono i rifiuti generati e i prodotti riciclabili. (C3)	---
b1.az4 Gestiscono scorte e posti di deposito in magazzino secondo la scadenza, il fabbisogno e i criteri aziendali. (C3)  b1.az5 Verificano le differenze e le discrepanze dei prodotti in magazzino e ne ricavano le misure necessarie. (C4)	b1.sp4a Descrivono il ciclo di vita di un prodotto. (C2)  b1.sp4b Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2)
b1.az6 D'intesa con il superiore responsabile adottano misure volte a ottenere una scorta ottimale di merce di magazzino. (C3)	b1.sp6a Calcolano gli indici di magazzino di uso corrente. (C3)
b1.az7 Svolgono compiti di rilevamento dell'inventario. (C3)	b1.sp7a Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)

<p>b1.az8 Gestiscono le uscite di merce dall'ordinazione fino alla spedizione passando dal commissionamento. (C3)</p>	<p>b1.sp8a Spiegano le fasi di lavoro relative alle uscite di merce. (C2)</p>
<p>b1.az9 Nell'intero processo di gestione della merce impiegano i sistemi e gli strumenti aziendali. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.az10 Eseguono i processi di lavoro aziendali consapevoli dei costi e delle risorse. (C3)</p>	<p>b1.sp10a Illustrano i processi di lavoro tipici e i punti di transizione da un reparto all'altro di un'azienda. (C2)</p> <p>b1.sp10b Illustrano forme efficienti di collaborazione nell'approvvigionamento e nella vendita di merce. (C2)</p>
<p>b1.az11 Collaborano rispettosamente con tutte le persone coinvolte nell'ambito dei processi di lavoro aziendali. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.az12 Nell'ambito dei processi di lavoro aziendali attuano coerentemente le direttive giuridiche e aziendali, in particolare quelle relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute. (C3)</p>	<p>b1.sp12a Applicano le principali disposizioni del diritto del lavoro. (C3)</p> <p>b1.sp12b Applicano le misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute che si devono rispettare nei processi di lavoro. (C3)</p>
<p>b1.az13 Nell'ambito dei processi di lavoro aziendali attuano gli aspetti di uno sviluppo sostenibile. (C)</p>	<p>b1.sp13a Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)</p> <p>b1.sp13b Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurne i consumi. (C2)</p> <p>b1.sp13c Attuano le correnti misure di ecologia e sostenibilità. (C3)</p>
<p>b1.az14 Valutano i flussi del loro lavoro e vi integrano le proprie idee di miglioramento. (C4)</p>	<p>b1.sp14a Analizzano il proprio comportamento a rischio nei processi di lavoro e ne ricavano misure appropriate. (C4)</p>

<b>Competenza operativa b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti</b>	
<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio presentano i propri prodotti, servizi, azioni e promozioni in modo da raggiungere i clienti dal punto di vista ottico. Tramite i media e le tecnologie gli impiegati del commercio al dettaglio creano un'esperienza emozionale per i clienti. Inoltre proteggono i prodotti dal furto.</p>	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
<p>b2.azt1 Nel point of sale (punto vendita) posizionano prodotti, servizi, azioni e promozioni. (C3)</p> <p>b2.az2 Impiegano sia misure di promozione delle vendite sia mezzi ausiliari dell'azienda. (C3)</p>	<p>b2.sp1a Applicano le basi del posizionamento di prodotti e servizi. (C3)</p> <p>b2.sp2a Applicano misure di promozione delle vendite (C3)</p>
<p>b2.az3 Attuano conformemente alla legge i contrassegni di prodotti, servizi e prezzi. (C3)</p>	<p>b2.sp3a Applicano le basi giuridiche per contrassegnare prodotti, servizi e prezzi. (C3)</p>
<p>b2.az4 Con i media per la promozione delle vendite e i mezzi ausiliari tecnici creano un'esperienza emozionale per i clienti. (C3)</p>	<p>b2.sp4a Illustrano con quali media e quali mezzi ausiliari tecnici è possibile creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C2)</p>
<p>b2.az5 Attuano le misure preventive contro i furti. (C3)</p>	<p>b2.sp5a Illustrano le misure preventive di uso corrente contro i furti. (C2)</p>

<b>Competenza operativa b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti</b>	
<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio si procurano, rilevano e interpretano indici aziendali operativamente rilevanti, dati di clienti e informazioni. Rispettano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e altre direttive relative alla gestione confidenziale di dati sensibili.</p>	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
<p>b3.az1 Si procurano le informazioni necessarie. (C3)</p>	<p>b3.sp1a Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente, anche in una lingua straniera. (C3)</p>
<p>b3.az2 Acquisiscono dati con i mezzi ausiliari tecnici. (C3)</p>	<p>b3.sp2a Giustificano l'acquisizione di dati dei clienti. (C2)</p> <p>b3.sp2b Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)</p>

<p>b3.az3 Interpretano gli indici per la gestione del magazzino e l'organizzazione dell'assortimento. (C3)</p> <p>b3.az4 Giustificano i prezzi di prodotti e servizi nonché i principali indici finanziari dell'azienda. (C4)</p>	<p>b3.sp3a Eseguono le operazioni fondamentali di calcolo e calcoli economico-aziendali. (C3)</p> <p>b3.sp4a Calcolano i prezzi di vendita. (C3)</p> <p>b3.sp4b Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3)</p>
<p>b3.az5 Nella gestione di dati, dati dei clienti e informazioni operativamente rilevanti rispettano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C3)</p> <p>b3.az6 Utilizzano le tecnologie impiegate nel processo di lavoro e i social media conformemente alle direttive sulla sicurezza e sulla protezione dei dati. (C3)</p>	<p>b3.sp5a In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)</p> <p>b3.sp6a Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)</p>

## Campo di competenze operative c: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

<b>Competenza operativa c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo</b> 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 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)  c1.ci1b Rappresentano graficamente l'assortimento di prodotti, le rispettive categorie e caratteristiche. (C3)  c1.ci1c Descrivono i principali attori del ramo. (C2)
c1.az2 Partendo dai risultati scelgono le informazioni che risultano efficaci per la vendita. (C4)	c1.sp2a Valutano la qualità dei risultati delle loro ricerche. (C4)	c1.ci2a Valutano criticamente la qualità delle informazioni online specifiche del ramo. (C4)  c1.ci2b Confrontano le misure di promozione delle vendite della loro azienda con quelle dei concorrenti del ramo e ricavano misure supplementari di promozione delle vendite nella propria azienda. (C4)
c1.az3 Ai clienti espongono gli argomenti di vendita in modo completo. (C3)	c1.sp3a Partendo dai risultati delle loro ricerche formulano argomenti di vendita completi. (C3)	c1.ci3a Per prodotti selezionati collegano le caratteristiche del prodotto con i desideri dei clienti. (C3)  c1.ci3b Sviluppano storie concernenti marche e prodotti selezionati. (C3)

<p>c1.az4 Consigliano i clienti su prodotti e servizi delle marche importanti in relazione a cura, immagazzinamento, conseguenze per la salute e aspetti della sostenibilità. (C3)</p>	<p>----</p>	<p>c1.ci4a Illustrano i prodotti e i servizi delle marche importanti, la cura, l'immagazzinamento, le conseguenze per la salute, gli aspetti ecologici nonché le disposizioni legali per l'utilizzo del prodotto. (C2)</p> <p>c1.ci4b Valutano i prodotti e i servizi delle marche importanti confrontandoli con quelli dei concorrenti coinvolgendo la lavorazione del prodotto, la sua cura, l'immagazzinamento, le conseguenze sulla salute, gli aspetti ecologici e della sostenibilità nonché altri criteri predefiniti. (C3)</p>
<p>c1.az5 Informano i clienti sull'ecocompatibilità dei loro prodotti durante la produzione, l'esercizio, il trasporto e lo smaltimento. (C3)</p>	<p>c1.sp5a Descrivono le conseguenze ecologiche come per esempio il consumo energetico, l'inquinamento delle risorse, dell'ambiente e del clima provocate dalla produzione, dall'immagazzinamento e dal trasporto dei loro prodotti. (C2)</p> <p>c1.sp5b Spiegano in che modo diverse categorie di prodotti devono essere smaltite o riciclate. (C2)</p>	<p>---</p>

**Competenza operativa c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti**

Gli impiegati del commercio al dettaglio organizzano i loro prodotti e servizi in funzione dei bisogni dei clienti. Lavorano e affinano prodotti oppure combinano pacchetti di servizi adatti al bisogno individuale del cliente.

<p><b>Obiettivi dell'azienda</b></p>	<p><b>Obiettivi della scuola professionale</b></p>	<p><b>Obiettivi dei corsi interaziendali</b></p>
<p>c2.az1 Lavorano e affinano prodotti secondo le direttive del processo di fabbricazione, della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c2.ci1a Descrivono le direttive del processo di fabbricazione, della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute. (C2)</p> <p>c2.ci1b Lavorano e affinano prodotti. (C3)</p>



c2.az2 Con i clienti scelgono adattamenti individuali specifici di prodotti e servizi. (C3)	---	c2.ci2a Per prodotti e servizi selezionati propongono adattamenti individuali in funzione dei bisogni. (C3)
c2.az3 Attuano adattamenti individuali di prodotti e servizi conformemente ai bisogni dei clienti. (C3)	---	c2.ci3a Preparano soluzioni per prodotti e servizi in base ai bisogni dei clienti. (C3)

**Competenza operativa c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana**

Gli impiegati del commercio al dettaglio si tengono informati sugli attuali sviluppi nel commercio al dettaglio. Acquisiscono informazioni tramite diversi canali e osservano l'interazione degli attori nel mercato. Durante la consulenza dei clienti applicano le proprie conoscenze.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
c3.az1 Valutano realisticamente le conseguenze degli sviluppi del commercio al dettaglio sulla propria azienda. (C3)	c3.sp1a Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2)  c3.sp1b Presentano gli attuali sviluppi economici e il cambiamento strutturale nel commercio al dettaglio. (C2)  c3.sp1c Svolgono una semplice analisi di mercato. (C3)  c3.sp1d Spiegano il ruolo e la posizione della Svizzera nel commercio internazionale. (C2)  c3.sp1e Illustrano l'importanza e il principio delle certificazioni nel commercio al dettaglio. (C2)	c3.ci1a Si informano sugli sviluppi economici nel ramo. (C3)
c3.az2 Si informano su sviluppi attuali, tendenze e novità nel ramo. (C3)	c3.sp2a Svolgono ricerche, in funzione degli obiettivi, sugli sviluppi sostenibili nel commercio al dettaglio. (C3)	c3.ci2a Illustrano gli attuali sviluppi di prodotti, servizi, tendenze in Svizzera e all'estero nonché di altri aspetti molto influenti nel ramo. (C2)  c3.ci2b Spiegano gli sviluppi e le conseguenze nel campo dell'ecologia e della sostenibilità nonché i principali marchi (label) nel loro ramo. (C2)

<p>c3.az3 Nei colloqui con i clienti integrano le proprie conoscenze su nuovi sviluppi e nuove tendenze come argomenti di vendita. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c3.ci3a Nei colloqui di consulenza impiegano le informazioni acquisite da tendenze e sviluppi. (C3)</p>
---	------------	--

## Campo di competenze operative d: Interazione nell'azienda e nel ramo

<b>Competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali</b>	
All'interno dell'azienda gli impiegati del commercio al dettaglio comunicano nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello B1 QCER) con diversi gruppi d'interesse con apprezzamento e in modo appropriato al gruppo target attraverso tutti i canali di comunicazione. Nei casi d'emergenza agiscono con sicurezza.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d1.az1 Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera (livello B1 QCER) con tutti i gruppi d'interesse interni in modo appropriato al gruppo target attraverso tutti i canali di comunicazione. (C3)	d1.sp1a Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)  d1.sp1b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello B1 QCER) con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)  d1.sp1c Utilizzano tecniche e mezzi ausiliari per un miglior flusso di informazioni orali e scritte. (C3)
d1.az2 Analizzano il proprio comportamento nella comunicazione con i gruppi d'interesse interni e ricavano misure per migliorare il proprio comportamento nella comunicazione. (C4)	d1.sp2a Analizzano le situazioni conflittuali e ricavano misure per un efficace comportamento nella comunicazione. (C4)
d1.az3 Nelle situazioni d'emergenza agiscono con sicurezza. (C3)	d1.sp3a Per le più frequenti situazioni d'emergenza attuano le misure predefinite. (C3)

<b>Competenza operativa d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio</b>	
Gli impiegati del commercio al dettaglio collaborano in modo rispettoso con i colleghi del team e si adattano alle mutate strutture del team. Nelle situazioni difficili affrontano tempestivamente i problemi e cercano soluzioni con le persone coinvolte. Accettano le critiche e ne ricavano misure di miglioramento.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d2.az1 Collaborano rispettosamente con tutti i colleghi. (C3)  d2.az2 Rispettano le scadenze e gli accordi conclusi con i propri colleghi. (C3)	d2.sp1a Illustrano la direzione / conduzione aziendale e l'organizzazione della propria azienda. (C2)  d2.sp2a Impiegano in modo efficiente gli strumenti informatici di uso corrente per la collaborazione digitale. (C3)

d2.az3 Comunicano in modo appropriato oralmente e per iscritto con i propri colleghi nella lingua nazionale regionale oppure in una lingua straniera. (C3)	d2.sp3a Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)
d2.az4 Gestiscono in modo aperto i cambiamenti strutturali del team. (C3)	d2.sp4a Portano con profitto le proprie competenze nei diversi team. (C3)
d2.az5 Comunicano in modo distensivo nei team impegnativi e difficili. (C3)	d2.sp5a Nelle diverse situazioni frenetiche applicano tecniche di comunicazione distensive come per esempio ascolto attivo, autorivelazione oppure cambio di prospettiva. (C3)
d2.az6 Nei team impegnativi e difficili analizzano punti di vista contraddittori e cercano soluzioni sostenibili in collaborazione con tutti i partecipanti. (C4)  d2.az7 In caso di team impegnativi, attuano in comune soluzioni sostenibili per l'azienda e per tutti i partecipanti. (C3)	d2.sp6a Analizzano punti di vista contraddittori, cercano soluzioni e ricavano misure appropriate. (C4)
d2.az8 Accolgono in modo costruttivo i feedback dei loro colleghi ricavando miglioramenti per la collaborazione. (C4)	d2.sp8a Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)

<p><b>Competenza operativa d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti</b></p> <p>Gli impiegati del commercio al dettaglio si informano sui cambiamenti aziendali e, in caso di incertezze, si rivolgono al superiore responsabile. Assumono nuovi compiti e collaborano proattivamente nell'attuazione dei cambiamenti. Gli impiegati del commercio al dettaglio analizzano le conseguenze dei cambiamenti per il loro futuro lavoro e ricavano misure per il proprio sviluppo professionale.</p>	
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>
d3.az1 Illustrano in funzione dei destinatari i cambiamenti aziendali e le rispettive interrelazioni. (C2)	---
d3.az2 Analizzano il proprio atteggiamento nei confronti dei cambiamenti aziendali e ricavano misure personali. (C4)  d3.az3 Gestiscono in modo aperto e costruttivo le situazioni di cambiamento. (C3)  d3.az4 In caso di incertezze si rivolgono al proprio superiore responsabile. (C3)	d3.sp2a Analizzano il proprio comportamento nei confronti dei cambiamenti in ambito professionale e deducono conseguenze per il proprio comportamento. (C4)  d3.sp3a Illustrano i comportamenti abituali adottati per poter gestire i cambiamenti in un'azienda. (C2)

<p>d3.az5 Attuano le nuove misure aziendali, i compiti, le procedure e le istruzioni di lavoro. (C3)</p>	<p>d3.sp5a Spiegano le abituali forme di azienda e le abituali forme giuridiche di aziende del commercio al dettaglio. (C2)</p> <p>d3.sp5b Presentano un'azienda del commercio al dettaglio in relazione a successo, posizionamento sul mercato e sviluppo economico. (C2)</p>
<p>d3.az6 Sviluppano ulteriormente le proprie competenze e i propri punti forti sulla base dei feedback di altre persone. (C3)</p>	<p>d3.sp6a Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze professionali. (C3)</p> <p>d3.sp6b Utilizzano diverse tecniche di apprendimento per la loro formazione e formazione continua. (C3)</p>
<p>d3.az7 Riconoscono i cambiamenti nelle condizioni quadro aziendali e deducono conseguenze per la loro futura attività professionale. (C4)</p>	<p>d3.sp7a Analizzano le proprie competenze e formulano obiettivi realistici e misure appropriate per il loro futuro sviluppo. (C4)</p>

**Competenza operativa d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio**

Gli impiegati del commercio al dettaglio pianificano le scadenze, i compiti, le risorse e fissano priorità. Verificano regolarmente la gestione del loro tempo. In caso di eccessiva sollecitazione delle proprie risorse cercano soluzioni con il loro superiore responsabile.

<p><b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b></p>	<p><b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b></p>
<p>d4.az1 Con l'aiuto di mezzi ausiliari pianificano i compiti aziendali, le scadenze e le risorse. (C3)</p> <p>d4.az2 Fissano priorità pertinenti per il disbrigo dei loro compiti. (C3)</p>	<p>d4.sp1a Pianificano e coordinano i propri compiti, le scadenze e le risorse. (C3)</p> <p>d4.sp2a Giustificano le priorità fissate nel contesto lavorativo. (C3)</p>
<p>d4.az3 Per il disbrigo dei loro compiti applicano tecniche di lavoro efficaci. (C3)</p>	<p>d4.sp3a Applicano le consuete tecniche di lavoro per pianificare compiti, scadenze e risorse e fissare le rispettive priorità. (C3)</p>
<p>d4.az4 Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)</p>	<p>d4.sp4a Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)</p>
<p>d4.az5 Riconoscono i sintomi personali dello stress psichico e fisico e, in collaborazione con il superiore responsabile, ricavano misure per migliorare la propria situazione professionale. (C3)</p>	<p>d4.sp5a Illustrano i sintomi fisici e psichici dell'affaticamento / dell'eccessiva sollecitazione nonché delle rispettive conseguenze. (C2)</p>

	d4.sp5b Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)
--	--

<b>Competenza operativa d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità</b> Gli impiegati del commercio al dettaglio delegano i compiti. Istruiscono e dirigono i propri colleghi assegnando loro incarichi completi, verificano l'esecuzione del lavoro assegnato e forniscono un feedback di apprezzamento. Utilizzano mezzi ausiliari per un'efficiente trasmissione delle informazioni.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d5.bt1 Nell'ambito delle loro competenze trasmettono compiti ai colleghi in modo chiaro e comprensibile. (C3)  d5.bt2 Nell'ambito delle loro competenze istruiscono i colleghi nell'assegnazione di lavori da svolgere. (C3)	d5.bs1a Applicano la metodologia per l'assegnazione di lavori. (C3)
d5.bt3 Verificano l'esecuzione dei lavori assegnati. (C3)  d5.bt4 Ai colleghi forniscono un feedback di apprezzamento sui lavori eseguiti. (C4)	d5.bs3a Verificano l'esecuzione del lavoro, forniscono un feedback e adattano di conseguenza l'assegnazione di lavori. (C4)
d5.bt5 Impiegano mezzi ausiliari per trasmettere informazioni ai colleghi. (C3)	—

## Campo di competenze operative e: Creazione di esperienze di acquisto

<b>Competenza operativa e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio</b> Nei colloqui di vendita impegnativi e non ricorrenti gli impiegati del commercio al dettaglio agiscono in funzione della soluzione e dei clienti. Coinvolgendo tutti i mezzi d'informazione disponibili analizzano la situazione e sviluppano possibili soluzioni nonché esperienze di acquisto positive. Gestiscono anche reclami, riparazioni, ritorni di merce e richieste di pezzi di ricambio.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e1.bt1 Nelle situazioni di vendita impegnative offrono ai clienti soluzioni appropriate. (C3)	e1.ci1a Svolgono un colloquio di vendita tenendo conto delle particolarità specifiche del ramo. (C3)
e1.az2 Nei colloqui di vendita impegnativi creano un'esperienza di acquisto orientata ai prodotti e servizi. (C3)	e1.ci1b Nei colloqui di vendita impegnativi presentano in modo convincente le soluzioni e argomentano utilizzando le proprie conoscenze complete su prodotti e servizi. (C3)
e1.az3 Ai loro clienti segnalano le possibili riparazioni e i servizi di riparazione per prodotti che non funzionano più. (C3)	---
e1.az4 Informano i propri clienti sul corretto smaltimento / riciclaggio dei loro prodotti. (C3)	
e1.az5 Trattano dal punto di vista amministrativo e logistico reclami, riparazioni, ritorni di merce o forniture di pezzi di ricambio. (C3)	e1.ci5a Trattano reclami, riparazioni, ritorni di merce o forniture di pezzi di ricambio tenendo conto delle particolarità specifiche del ramo nonché delle direttive legali per lo smaltimento dei prodotti ritornati. (C3)
e1.az6 Smaltiscono i ritorni di merce in caso di necessità. (C3)	

<b>Competenza operativa e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio</b> Gli impiegati del commercio al dettaglio creano esperienze di acquisto orientate a prodotti e servizi in cui fanno vivere i prodotti e servizi per i loro clienti. Inoltre gli impiegati del commercio al dettaglio si servono di prestazioni di servizio per fidelizzare la clientela.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e2.az1 D'intesa con il superiore responsabile pianificano esperienze orientate a prodotti e servizi per i propri clienti nell'area di vendita. (C3)	e2.ci1a Pianificano un'esperienza orientata ai clienti per un prodotto o un servizio standard del loro ramo. (C3)
e2.az2 Tramite mezzi e misure fanno vivere prodotti e servizi per i propri clienti. (C3)	e2.ci2a Applicano le possibilità di uso corrente allo scopo di far vivere i prodotti e i servizi del loro ramo per i propri clienti. (C3)
e2.az3 Si prendono cura del proprio segmenti di clienti con l'aiuto di prestazioni di servizio. (C3)	---
e2.az4 Attraverso i canali di comunicazioni aziendali allestiscono contributi destinati al proprio segmento di clienti e prestazioni di servizio orientate a prodotti e servizi. (C3)	e2.ci4a Attraverso gli abituali canali di comunicazione allestiscono contributi per prestazioni di servizio del loro ramo. (C3)
e2.az5 Analizzano il successo dei loro mondi di esperienze ricavando proposte di miglioramento per future azioni. (C4)	---

<b>Competenza operativa e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni</b> Gli impiegati del commercio al dettaglio collaborano alla realizzazione di eventi per i clienti e partecipano al loro svolgimento. Coordinano i lavori, analizzano gli eventi o le promozioni in relazione allo svolgimento.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e3.az1 Portano le proprie idee a favore di promozioni di vendita o di eventi e attività per i clienti. (C3)	e3.ci1a Pianificano un evento specifico del ramo o una promozione di vendita in funzione dei destinatari cercando di risparmiare risorse. (C3)  e3.ci1b Presentano il progetto di un evento specifico del ramo oppure una promozione di vendita dall'idea fino alla realizzazione. (C3)



<p>e3.az2                  Coordinano i lavori nell'ambito di promozioni di vendita o di eventi e attività per i clienti. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>e3.az3                  Collaborano con tutte le persone coinvolte alla realizzazione di promozioni di vendita o di eventi e attività per i clienti. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>e3.az4                  Nella creazione di promozioni di vendita o di eventi e attività per i clienti tengono in considerazione i criteri per il risparmio di risorse. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>e3.az5                  Valutano eventi per i clienti o promozioni di vendita e ne ricavano misure di ottimizzazione per future manifestazioni. (C4)</p>	<p>e3.ci5a                  Con l'aiuto degli strumenti abituali svolgono un'analisi di un evento per i clienti specifico del ramo o di una promozione di vendita e ne ricavano misure di miglioramento. (C4)</p>

**Campo di competenze operative f: Gestione di negozi online**

<b>Competenza operativa f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online</b>	
<p>Gli impiegati del commercio al dettaglio rilevano e curano i dati degli articoli e gestiscono l'amministrazione delle scorte degli articoli attraverso tutti i canali disponibili. Si procurano i dati degli articoli e li registrano nel sistema di gestione amministrativa del negozio. D'intesa con il superiore responsabile abbinano, al nuovo prodotto o al nuovo servizio, prodotti o servizi analoghi o complementari. Gli impiegati del commercio al dettaglio preparano i dati rilevanti possibilmente in funzione della posizione sul mercato, inoltre mantengono sempre attuali le scorte di articoli.</p>	
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
f1.az1 Determinano quali componenti dei media si devono allestire per poter affidare tempestivamente l'incarico di allestimento. (C4)	f1.ci1a Verificano se immagini e media sono utilizzabili e se ci sono le basi giuridiche per sfruttare immagini e media di terzi. (C4)
f1.az2 Si procurano i dati dell'articolo o del servizio tenendo conto delle basi giuridiche (copyright). (C3)	f1.ci2a Fanno ricerche su dati con l'aiuto delle consuete fonti dei dati relativi a immagini, suoni e film. (C3) f1.ci2b Nell'acquisizione di dati rispettano le basi giuridiche (copyright). (C3)
f1.az3 Registrano i dati degli articoli e i componenti dei media in una struttura logica nel sistema ERP oppure PIM. (C3)	f1.ci3a Strutturano i dati degli articoli secondo le loro proprietà fondamentali, le categorie disponibili e i consueti marketplace. (C3) f1.ci3b Applicano gli abituali strumenti informatici (tool) per strutturare i dati. (C3)
f1.az4 Entro i termini stabiliti attivano per l'ordinazione gli articoli o i servizi nel negozio online. (C3)	f1.ci4a Inseriscono i dati degli articoli nelle strutture predefinite. (C3)
f1.az5 Al nuovo articolo o al nuovo servizio attribuiscono i nomi delle categorie e, se possibile, altri articoli / servizi nell'ambito dell'up-selling, del cross-selling e dei gruppi. (C3)	---
f1.az6 Analizzano le proprie esperienze personali a proposito dei nomi delle categorie e partecipano alla completazione e alla revisione dei nomi delle categorie (C4)	---
f1.az7 Preparano tutti i dati dei prodotti nella struttura predefinita dal marketplace. (C3)	f1.ci7a Preparano i dati degli articoli in funzione del marketplace. (C3)

f1.az8 Assicurano la trasmissione automatizzata al marketplace di tutti i dati necessari dei prodotti. (C3)	f1.ci8a Illustrano i requisiti e le condizioni per il collegamento dei marketplace impiegati dall'azienda al proprio sistema ERP oppure PIM. (C2)
f1.az9 Amministrano le scorte di articoli attraverso i canali disponibili. (C3)	f1.ci9a Curano le scorte di articoli. (C3)

**Competenza operativa f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti**

Gli impiegati del commercio al dettaglio esaminano il comportamento dei clienti nel negozio online e verificano le valutazioni dei clienti. Confrontano i prezzi dei propri prodotti e servizi con quelli dei concorrenti e accertano se la propria offerta corrisponde alla tendenza in atto. Gli impiegati del commercio al dettaglio preparano i risultati delle analisi in funzione dei destinatari e formulano proposte per adattare prezzi e assortimenti.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
f2.az1 Analizzano statistiche relative a banche dati aziendali sulla base di criteri predefiniti. (C4)	f2.ci1a Illustrano le misure di marketing online fondamentali nel campo dell'e-commerce. (C2)
f2.az2 Tramite un consueto strumento informatico (Tracking-tool) si procurano dati relativi al comportamento di ricerca da parte dei clienti nel negozio online. (C3)	f2.ci2a Impiegano gli abituali strumenti informatici (tool) per le analisi. (C3) f2.ci2b Tramite i tracking-tool abituali individuano che cosa cercano i clienti nel negozio online. (C3)
f2.az3 Confrontano il comportamento dei clienti durante più periodi di tempo sulla base di criteri predefiniti e con l'aiuto di feedback di clienti e di statistiche relative a banche dati. (C3)	---
f2.az4 Verificano le valutazioni dei clienti nel negozio online e le pubblicano rispettando la legge. (C3) f2.az5 Verificano le valutazioni dei clienti sui portali e sui social media e rispondono in funzione dei destinatari. (C3)	f2.ci4a Elaborano proposte per gestire il razzismo e la diffamazione nelle valutazioni dei clienti. (C3)
f2.az6 Per prodotti e servizi scelti confrontano i prezzi dell'azienda con quelli dei concorrenti. (C3)	f2.ci6a Utilizzano strumenti informatici (tool) per confrontare i prezzi. (C3) f2.ci6b Presentano proposte mirate per adattare i prezzi (C3)

<p>f2.az7 Con l'aiuto di nuovi strumenti di ricerca determinano le tendenze in atto relative alla propria offerta. (C3)</p> <p>f2.az8 Con i servizi interni competenti accertano se l'assortimento attuale corrisponde alle nuove tendenze. (C3)</p>	<p>f2.ci7a Giustificano a partire da quando un prodotto può essere identificato come tendenza. (C3)</p> <p>f2.ci8a Scelgono canali adatti agli obiettivi della comunicazione con i clienti. (C3)</p> <p>f2.ci8b Giustificano per quali articoli sono necessarie ordinazioni supplementari e per quali articoli si possono proporre azioni in seguito a eccedenze. (C3)</p>
<p>f2.az9 Raccogliono i dati delle analisi in presentazioni allestite in funzione dei destinatari. (C3)</p>	<p>f2.ci9a Con l'aiuto degli abituali strumenti informatici (tool) per le presentazioni visualizzano i risultati della loro analisi dei dati. (C3)</p>

**Competenza operativa f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online**

Gli impiegati del commercio al dettaglio organizzano il contenuto del negozio online in funzione dei clienti e assicurano che i clienti vi possano accedere senza ostacoli. Gli impiegati del commercio risolvono i problemi autonomamente oppure con l'aiuto degli specialisti competenti. Inoltre, con gli specialisti del marketing, ottimizzano i contenuti del negozio online e sorvegliano l'esito delle misure di correzione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>f3.az1 Verificano se, nel negozio online, i prodotti o i servizi sono disposti secondo le esigenze dei clienti. (C3)</p>	<p>f3.ci1a Spiegano le basi di psicologia della vendita per il posizionamento dei prodotti nel negozio online. (C3)</p> <p>f3.ci1b Applicano le basi del posizionamento di prodotti e servizi nei negozi online. (C3)</p>
<p>f3.az2 In base alla disposizione dei loro prodotti nel negozio online svolgono correttamente un semplice test A/B e determinano correttamente la velocità di rotazione della merce. (C3)</p>	<p>f3.ci2a Svolgono un test A/B concernente la disposizione dei prodotti. (C3)</p>
<p>f3.az3 Riconoscono il potenziale miglioramento della facilità di accesso al negozio e ricavano idee per accrescere la quota d'acquisto. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>f3.az4 Coordinano lo scambio di informazioni e di dati con altri sistemi nonché con altri collaboratori TI (C3)</p>	<p>f3.ci4a Illustrano il funzionamento di interfaccia digitali fra ERP e negozio online. (C2)</p>

<p>f3.az5 Risolvono semplici problemi. (C3)</p>	<p>f3.ci5a Utilizzano il sistema d'allarme dei negozi online e reagiscono ai problemi in funzione dei clienti. (C3)</p> <p>f3.ci5b Attuano le consuete soluzioni tecniche per eliminare e risolvere semplici problemi. (C3)</p>
<p>f3.az6 Informano il servizio competente in caso di problemi ed errori gravi e sorvegliano la procedura di risoluzione del problema. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>f3.az7 Attuano le proposte per migliorare il grado di soddisfazione elaborate dagli specialisti del marketing e, con i servizi coinvolti, verificano se le misure di ottimizzazione hanno avuto successo. (C3)</p>	<p>f3.ci7a Correggono contenuti carenti per ottimizzare motori di ricerca o usability e verificano il successo delle misure confrontando la situazione precedente con quella attuale. (C3)</p>

## Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dell'organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento

all'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Berna, 30 marzo 2021

Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS)

Il presidente

Il direttore

René Graf

Sven Sievi

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 18 maggio 2021

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi

Vice direttore, Capodivisione Formazione professionale e continua

## Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione ( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Professioni A-Z) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Documentazione dell'apprendimento (inclusi gli esercizi di pratica professionale)	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Rapporto di formazione	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Piano di attuazione nazionale del piano di formazione nelle scuole professionali, compreso il curriculum linguistico per le lingue straniere	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale per impiegati del commercio al dettaglio AFC del 3 dicembre 2020	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Dotazione minima / assortimento minimo dell'azienda di tirocinio	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Raccomandazioni esecutive all'attenzione dei Cantoni	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Blended learning nel commercio al dettaglio nel quadro dei CI	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Collaborazione fra i luoghi di formazione – svolgimento temporale della formazione in azienda e nella scuola professionale	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Regolamento organizzativo della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Finestre temporali per i corsi interaziendali	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>
Catalogo degli obiettivi di apprendimento dei rami di formazione e d'esame	Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) - <a href="http://www.bds-fcs.ch/it">www.bds-fcs.ch/it</a>

## Allegato 2 Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani come pure il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5, le persone in formazione per la professione di Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC) possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi elencati qui di seguito conformemente al loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento in materia di prevenzione.

<b>Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: lista di controllo SECO)</b>	
<b>Cifra</b>	<b>Lavoro pericoloso (definizione secondo la lista di controllo SECO)</b>
	<b>Tutti i rami di formazione e d'esame</b>
3a	Lavori che superano le capacità fisiche dei giovani Lo spostamento manuale di pesi superiori a <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 kg per giovani ragazzi fino a 16 anni,</li> <li>• 19 kg per giovani ragazzi di 16 – 18 anni,</li> <li>• 11 kg per giovani ragazze fino a 16 anni,</li> <li>• 12 kg per giovani ragazze di 16 – 18 anni.</li> </ul>
3c	Lavori che superano la capacità fisica dei giovani Lavori che vengono eseguiti regolarmente per più di 2 ore al giorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• in posizione piegata, inclinata o ruotata,</li> <li>• all'altezza della spalla o al di sopra,</li> <li>• in parte in ginocchio, da seduti o sdraiati.</li> </ul>
6a	Lavori con prodotti chimici pericolosi per la salute Lavori con sostanze o preparati pericolosi per la salute contrassegnati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo: 2. corrosività cutanea (H314 - finora R34, R35)
10a	Lavori in un ambiente non sicuro Lavori che comportano il rischio di crolli, in particolare su postazioni di lavoro rialzate.
	<b>Ramo di formazione e d'esame "Panetteria-confetteria"</b>
4a	Lavori con effetti fisici pericolosi per la salute Lavori permanenti o ripetuti in ambienti che, per ragioni tecniche, hanno temperature superiori a 30° C o inferiori a 0° C.
6a	Lavori con prodotti chimici pericolosi per la salute Lavori con sostanze o preparati pericolosi per la salute contrassegnati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo: 2. Corrosività cutanea (H314 – finora R34, R35) 5. Sensibilizzazione delle vie respiratorie (H334 – finora R42)
6b	Lavori che comportano un notevole pericolo di malattia o d'intossicazione: 1. Materiali, sostanze e preparati (in particolare gas, vapori, fumi, polveri) che presentano una delle caratteristiche di cui alla lettera a, come ad es. gas derivanti da processi di fermentazione, vapori di catrame, fumi di saldatura, polvere di amianto e polvere di quarzo, polvere di farina e polvere di legno (di faggio e quercia)
7a	Lavori con agenti biologici pericolosi per la salute Lavori con oggetti che possono essere contaminati da microrganismi patogeni (virus, batteri, funghi o parassiti), in particolare sangue, rifiuti organici, materiale usato e di riciclaggio, biancheria sporca, capelli, setole o pelli.



	<b>Ramo di formazione e d'esame "Alimenti / derrate alimentari"</b>
4a	Lavori con effetti fisici pericolosi per la salute Lavori permanenti o ripetuti in ambienti che, per ragioni tecniche, hanno temperature superiori a 30° C o inferiori a 0° C.
6a	Lavori con prodotti chimici pericolosi per la salute Lavori con sostanze o preparati pericolosi per la salute contrassegnati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo: 2. Corrosività cutanea (H314 - finora R34, R35; lavori con acidi e liscive) 6. Sensibilizzazione cutanea (H317 - finora R43; lavori con prodotti di pulizia e disinfettanti)
6b	Lavori che comportano un notevole pericolo di malattia o d'intossicazione: 1. Materiali, sostanze e preparati (in particolare gas, vapori, fumi, polveri) che presentano una delle caratteristiche di cui alla lettera a, come ad es. gas derivanti da processi di fermentazione, vapori di catrame, fumi di saldatura, polvere di amianto e polvere di quarzo, polvere di farina e polvere di legno (faggio e quercia)
	<b>Ramo di formazione e d'esame "Trasporti pubblici"</b>
2a	Lavori che sollecitano eccessivamente i giovani dal punto di vista psichico: Lavori che superano la capacità psichica dei giovani 1) a livello cognitivo: stress (lavoro a cottimo, lavoro costantemente sotto pressione, attenzione continua, responsabilità eccessive)
4b	Lavori con conseguenze fisiche che pregiudicano la salute:
4e	Lavori con elementi caldi e freddi che comportano un elevato rischio di infortuni o malattie professionali Lavori con pericolo di elettrocuzione come lavori a impianti di corrente forte sotto tensione
8a	Lavori con attrezzi/strumenti pericolosi
8b	Lavori con strumenti di lavoro o mezzi di trasporto mobili: sistemi combinati di trasporto, piattaforma di sollevamento (mobilift) Lavori con strumenti di lavoro che presentano elementi mobili, le cui parti pericolose non sono protette o sono protette solo da dispositivi di protezione regolabili, in particolare punti di trascinamento, cesoiamento, taglio, puntura, schiacciamento e urto.
10d	Lavori in un ambiente non sicuro Lavori in cui il personale è esposto al rischio di aggressione o violenza
12a	Lavori con elevato rischio di infortunio professionale dovuto alla mancata percezione di segnali Lavori su binari con traffico ferroviario o di manovra

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Cifre <sup>3</sup>	Temi di prevenzione per la formazione / i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti <sup>2</sup> in azienda						
				Formazione / corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
<b>Tutti i rami di formazione e d'esame</b>										
<p>Spostamento manuale di carichi / lavori in posizione curva, in posizione inclinata, sopra l'altezza delle spalle, parzialmente in posizione inginocchiata, per esempio quando</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si accoglie la merce consegnata (b1.az1)</li> <li>- si smista la merce (b1.az2)</li> <li>- si gestiscono le uscite di merce (b1.az8)</li> <li>- si piazzano i prodotti al punto vendita (b2.az1)</li> <li>- si eseguono logisticamente i ritorni di merce o le forniture di pezzi di ricambio (e1.az5)</li> <li>- si smaltiscono i ritorni di merce (e1.az6)</li> </ul>	Eccessiva sollecitazione del corpo	3a 3c	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollevare e portare correttamente</li> <li>• Utilizzare mezzi ausiliari</li> <li>• Cambiare regolarmente attività</li> </ul> <p>Opuscolo CFSL 6236.i «L'infortunio non è mai casuale!» sicurezza e protezione della salute nel commercio al dettaglio»</p> <p><a href="https://www.suva.ch/it-ch/prevenzione/temi-sostanziali/sovraccarico-biomeccanico?lang=it-CH#uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-material-filter=materialGroup:all">https://www.suva.ch/it-ch/prevenzione/temi-sostanziali/sovraccarico-biomeccanico?lang=it-CH#uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-material-filter=materialGroup:all</a></p> <p>Opuscolo CFSL 6245.i «Trasporto manuale di carichi»</p> <p>Scheda informativa Suva 44018.i «Solleva correttamente, porta correttamente!»</p> <p>Suva «Afferrare i carichi in modo intelligente: presentazioni PPT con informazioni da scaricare»</p>	1° AT	1° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° / 3° AT
Utilizzo di prodotti di pulizia e disinfettanti	Corrosività cutanea	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazioni per utilizzo e sicurezza contenute nella rispettiva scheda di sicurezza</li> <li>• Utilizzo corretto del corrispondente dispositivo di protezione individuale DPI</li> </ul> <p>Scheda informativa Suva 44074.i «Protezione della pelle durante il lavoro»</p> <p>Scheda informativa Suva 11030.i «Sostanze pericolose: che cosa è necessario sapere»</p>	1°/2° AT	1°/2° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° / 3° AT
<p>Lavori su ausili per alzarsi (predellini, sgabelli), scale per esempio quando</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si piazzano prodotti al punto vendita (b2.az11)</li> </ul>	Caduta	10a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipolazione corretta delle scale</li> </ul> <p>Opuscolo CFSL 6236.i «L'infortunio non è mai casuale!» sicurezza e protezione della salute nel commercio al dettaglio»</p> <p>Suva FP 84070.i «Sicurezza sulle scale portatili e scale doppie»</p>	1° AT	1° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° / 3° AT

<sup>2</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione (ordinanza in materia di formazione).

<sup>3</sup> Cifre secondo la lista di controllo SECO «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base».

<b>"Panetteria-confetteria"</b>										
<p>Lavori di pulizia con detersivi chimici, pulizia di forni da negozio (vapori) (c2.az1)</p> <p>Utilizzo di prodotti disinfettanti a base di alcool (c2.az1)</p>	<p>Corrosività cutanea (acidi e liscive)</p> <p>Ustioni delle vie respiratorie, ferite agli occhi, irritazioni cutanee</p> <p>Utilizzo / dosaggio sbagliato (confusione / scambio)</p> <p>Prodotti chimici corrosivi e infiammabili</p> <p>Allergie</p> <p>Scivolate, cadute su superfici piane (pavimenti bagnati)</p>	6a	<p>Direttive per una buona prassi procedurale nel ramo Panetteria-confetteria, capitolo 6 Sostanze pericolose 6.1.3 Manipolazione sicura di sostanze pericolose Opuscolo CFSL «L'infortunio non è mai casuale!» nel ramo Panetteria-confetteria, pagina 75 Scheda informativa Suva 11030.i «Sostanze pericolose: che cosa si deve sapere» Istruzione relativa alle schede di sicurezza Istruzione dei collaboratori relativa alla gestione corretta / all'immagazzinamento corretto di sostanze pericolose</p> <p>Indossare DPI (occhiali di protezione, guanti, maschera protettiva in caso di pericolo dovuto a vapori, classe di filtro FFP2) Altre indicazioni specifiche dei prodotti si possono ottenere consultando le schede di sicurezza e le etichette.</p> <p>Cura delle pelle nel ramo alimentare. Direttive per una buona prassi procedurale nel ramo Panetteria-confetteria, capitolo 6.4 Importanza, in particolare durante la stagione fredda e secca</p>	1° AT	1° AT	<p>Istruzione relativa ai simboli di pericolo</p> <p>Avvertenze di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dosaggio</li> <li>- Pronto soccorso</li> <li>- Istruzione / doccia oculare</li> </ul> <p>Dimostrazione sul corretto utilizzo (DPI)</p> <p>Perché è importante idratare la pelle? Esempio: applicare un po' di crema protettiva della pelle su una zolletta di zucchero, mentre su un'altra non applicare nulla. Mettere entrambe le zollette in un bicchiere con acqua fredda. Descrivere quello che accade! Spiegare l'efficacia della protezione della pelle!</p>	1° AT		2° /3° AT	
<p>Contatto con persone affette da malattie trasmissibili.</p>	<p>Lavorare a stretto contatto con clienti affetti da possibili malattie virali (COVID-19)</p>	7a	<p>PCS-MSSL- BL Capitolo 6 Assistenza sanitaria capitolo 6.8. Pandemia / 6.8.10 Piano di protezione contro la pandemia</p>	1° AT	1° AT	<p>Istruzione su regole d'igiene, comportamento e misure di protezione nella pratica professionale</p>	1° AT		2° / 3° AT	
<p>Pulizia con esposizione a polvere di farina, lavori con sostanze sensibilizzanti (farine di cereali) (c2.az1)</p>	<p>Sensibilizzazione per inalazione di polveri di farina da forno e farina di cereali (asma / malattia professionale)</p>	6b	<p>Opuscolo CFSL «L'infortunio non è mai casuale!» nelle panetterie e confetterie, pagine 24, 56, 69 e 75</p> <p>Indossare DPI (occhiali di protezione, guanti, maschera protettiva respiratoria in caso di pericolo dovuto a vapori, classe di filtro). Prima dell'uso, controllare se la mascherina protettiva respiratoria soddisfa i requisiti richiesti (tipo, classe di filtro, tipo di filtro).</p>	1° AT	1° AT	<p>Istruzione relativa alla corretta pulizia degli scaffali del pane. «Sollevare e diffondere la polvere di farina, no grazie!»</p> <p>Aspirare invece di lavare! DPI (maschera protettiva contro le polveri fini)</p>	1° AT		2° / 3° AT	

			<p><i>Osservazione</i>  <i>In caso di una «pandemia di influenza» si devono indossare gli stessi DPI, classe di filtro FFP2, informazioni più dettagliate nel capitolo 6.8 delle Direttive per una buona prassi procedurale nel ramo Panetteria-confetteria</i></p>				spiegare la classe di filtro FFP2.			
<p>Lavori in zone esposte a corrente d'aria, stagioni fredde, bancarella del mercato. (campo di competenze operative a)</p> <p>Lavori in locali refrigerati, climatizzati (competenze operative b1, b2)</p>	<p>Raffreddamento dovuto a lavori in ambiente freddo o caldo, impianti di climatizzazione (elevate differenze di temperatura (sudorazione / freddo))</p> <p>Attività con esposizione a corrente d'aria, locali climatizzati.</p>	4a	<p>Opuscolo CFSL «L'infortunio non è mai casuale!» nelle panetterie e confetterie, pagina 51</p> <p>Indossare capi d'abbigliamento appropriati / DPI (abiti che proteggono dal freddo, guanti, calzature con appoggio sicuro, ciò vale per tutti i settori del commercio al dettaglio.</p> <p>Spesso nelle aziende di una certa dimensione l'utilizzo delle calzature da lavoro è disciplinato contrattualmente, in altre parole si tratta di prescrizioni!</p>	1° AT	1° AT		<p>Utilizzo pratico del DPI.</p> <p>Spiegare le proprietà di buone e sicure calzature di lavoro.</p> <p>Procurarsi diversi modelli di calzature e presentarli.</p>	1° AT		2° / 3° AT
<b>"Alimenti / derrate alimentari"</b>										
<p>Lavori in locali freddi (refrigerati) per esempio quando</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si piazzano prodotti al punto vendita (b2.az1)</li> <li>- si controllano prodotti in magazzino (b1.az5)</li> <li>- si svolgono lavori di inventario (b1.az7)</li> </ul>	Temperatura ambientale fredda	4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indossare capi d'abbigliamento adatti alla temperatura</li> <li>• Ridurre la permanenza in ambiente freddo</li> </ul> <p>Opuscolo CFSL 6236.i «L'infortunio non è mai casuale!» sicurezza e protezione della salute nel commercio al dettaglio»</p> <p>Opuscolo SECO 710.226.i «Lavorare in condizioni fredde»</p>	1° / 2° AT	1° / 2° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° / 3° AT
Utilizzo di prodotti di pulizia e disinfettanti (c2.az1, CI 2.14.2)	Effetto corrosivo sulla pelle Sensibilizzazione cutanea	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazioni su applicazione e sicurezza nella relativa scheda di sicurezza e sull'etichetta</li> <li>• Utilizzo corretto dei rispettivi DPI</li> </ul> <p>Scheda informativa Suva 44074.i «Protezione della pelle durante il lavoro»</p> <p>Scheda informativa Suva 11030.i «Sostanze pericolose: che cosa si deve sapere»</p>	1° / 2° AT	1° / 2° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° / 3° AT
Manipolazione di polvere (polvere di cereali, polvere di farina), lavori con sostanze sensibilizzanti (farine di cereali) (c2.az1, CI 2.14.5)	Rischio di contrarre malattie in presenza di polvere di farina Sensibilizzazione cutanea	6b	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo corretto dei rispettivi DPI</li> </ul> <p>Scheda informativa Suva 2702 «Asma del panettiere»</p> <p>Scheda informativa Suva 44074.i «Protezione della pelle durante il lavoro»</p>	1° / 2° AT	1° / 2° AT		Istruzione sul posto Iniziare presentando un buon esempio		1° AT	2° / 3° AT

<p><b>«Trasporti pubblici»</b> *) Solamente in caso di impiego prevalente nell'accompagnamento di clienti sul treno</p>									
<p>Assicurare l'assistenza ai clienti durante un evento oppure in caso di deviazioni di funzionamento, evacuare il veicolo (d1.az3)</p> <p>Informare i clienti in caso di tempi d'attesa e di situazioni speciali (a1.az3)</p>	<p>Formazione di punti di strozzatura nel trasporto dopo un grande evento Situazione di stress e logorio psichico</p>	<p>2a</p>	<p>Riconoscere potenziali situazioni pericolose e comportarsi in modo sicuro Spostarsi nelle grandi masse di persone Prevenzione e autoprotezione Segnalazione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	<p>1° AT</p>		<p>Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e istruzione sul posto Nessun intervento senza accompagnamento</p>	<p>PF</p>	<p>DF</p>	<p>2°/3° AT</p>
<p>Agire in modo sicuro nelle situazioni d'emergenza come per esempio i casi d'emergenza medica o le evacuazioni (d1.az3).</p>	<p>Reazione di panico durante un'evacuazione oppure in un veicolo bloccato senza poter uscire dal veicolo stesso Formazione di punti di strozzatura nel trasporto dopo un grande evento.</p>	<p>2a</p>	<p>Riconoscere le minacce e le (potenziali) situazioni di minaccia Prevenzione, autoprotezione e comportamento corretto prima, durante e dopo l'evento Segnalazione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura Conoscere le possibilità di supporto e richiederle</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	<p>1° AT</p>		<p>Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e istruzione sul posto Istruzioni relative all'autoprotezione</p>	<p>PF</p>	<p>DF</p>	<p>2°/3° AT</p>
	<p>Gestione dello stress, logorio psichico dopo una prestazione di pronto soccorso oppure dovuta a eventi (infortuni con persone, animali, veicoli)</p>	<p>2a</p>	<p>Processo di trattamento / cura</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	<p>1° AT</p>		<p>Moduli d'istruzione specifici per l'azienda Istruzioni relative all'autoprotezione</p>	<p>PF DF</p>		<p>2°/3° AT</p>
<p>Effettuare la sicurezza della cassa, la protezione delle entrate o i processi di controllo nell'ambito dell'obbligo di</p>	<p>Minacce o attacchi verbali, fisici o con oggetti, armi (es. puntatore laser, spray al pepe, bottiglie...) a collaboratori da parte di clienti ecc.)</p>	<p>2a</p>	<p>Prevenzione e comportamento prima, durante e dopo l'evento Segnalazione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura</p>	<p>1° AT</p>	<p>2° AT</p>	<p>Modelli, istruzioni specifiche per l'azienda relative all'autoprotezione, canale di</p>	<p>PF</p>	<p>DF</p>	<p>2°/3° AT</p>

trasporto nello spazio pubblico (a3.az6, a6.az1-5, b2.az5)			<p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>				segnalazione e processo di trattamento / cura			
	Intensificazione della tensione nel contatto fisico con i clienti durante il processo di controllo, essere coinvolti in un'escalation di tensione	10d	<p>Riconoscere le minacce e le (potenziali) situazioni di minaccia Prevenzione e comportamento prima, durante e dopo l'evento Segnalazione, canale di segnalazione e processo di trattamento / cura</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>	1° AT	2° AT		Moduli d'istruzione specifici per l'azienda Istruzioni relative all'autoprotezione	PF	DF	2°/3° AT
Garantire l'assistenza ai clienti durante un evento o in caso di deviazioni di funzionamento e, se necessario, evacuare il veicolo (a1.az3, d1az3) *	Gestione degli incendi (all'interno e all'esterno), utilizzo degli apparecchi di spegnimento (estintori)	4b	<p>Riconoscere i pericoli e obbligo di segnalarli Utilizzo degli estintori</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u> Istruzioni specifiche per l'azienda/per il tipo</p>	2° AT			Formazione e istruzione sull'utilizzo degli estintori	PF DF		2°/3° AT
	Chiudere le porte difettose (peso) => sovraccaricare, incastrare / schiacciare	8b / 3a	<p>Ergonomia, procurarsi supporto o sostegno Segnalare, sbarrare la zona interessata</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive (es. K165.1 Ergonomia nelle FFS)</li> <li>• Pieghevole SUVA 66128: «Controllo del sovraccarico biomeccanico alla postazione di lavoro»</li> </ul>	1° AT			Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e/con istruzione sul posto	PF	DF	2°/3° AT
	Pericoli derivanti dal traffico stradale nelle situazioni straordinarie, alle fermate sovraffollate oppure in seguito a condizioni d'esercizio straordinarie (es. cantieri)	12a	<p>Assicurare l'ambito di lavoro Regole di sicurezza nei lavori in aree stradali</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Equipaggiamento di avvertimento</li> </ul>	1° AT			Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive	PF	DF	2°/3° AT

<p>Gestione della corrente elettrica in caso di incidenti e guasti ai veicoli e alle linee di contatto tramite elettrizzazione e scossa elettrica (b1.az12, d1.az3) *</p>	<p>- Parti / pezzi che si trovano sotto tensione - Cortocircuiti, sovraccarichi di tensione, archi voltaici</p>	<p>4e</p>	<p>Assicurare l'ambito di lavoro Regole di sicurezza nei lavori in aree stradali</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Equipaggiamento di avvertimento</li> </ul>	<p>2° AT</p>		<p>Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e/con istruzione sul posto</p>	<p>PF DF</p>		<p>2°/3° AT</p>
<p>Assistere i clienti con mobilità limitata prima, durante e dopo il viaggio tramite utilizzo della piattaforma di sollevamento (mobilift) (a6.bt1) *</p>	<p>- Pericoli meccanici - Pericolo di caduta - Rumore - Clima, meteo - Alta tensione emotiva durante il lavoro con i clienti - Movimenti incontrollati (treno)</p>	<p>8a</p>	<p>Esercitare la corretta manipolazione (schiacciare, incastrare, posizionare accanto al bordo del marciapiede / binario)</p> <p>Valutare il pericolo esterno durante l'utilizzo del mobilift</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u> Istruzioni per l'utilizzo della piattaforma di sollevamento (mobilift)</p>	<p>1° AT</p>		<p>Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e/con istruzione sul posto</p>	<p>PF DF</p>		<p>2°/3° AT</p>
<p>Instaurare relazioni con la clientela nell'ambito dei trasporti pubblici tramite sosta nelle vicinanze dei binari durante la preparazione del lavoro e durante il suo seguito (tutto il campo di competenze operative a) *</p>	<p>- Pericoli meccanici - Rumore - Luce - Clima, meteo</p>	<p>12a</p>	<p>Riconoscere i pericoli e la minaccia per sé stessi e i viaggiatori Sapere dove agire personalmente e dove non farlo Assicurare e contrassegnare il veicolo Assicurare l'ambito di lavoro Regole di sicurezza durante i lavori nell'area binari-strada</p> <p><u>Mezzi ausiliari e documentazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuscolo SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie»</li> <li>• Pieghevole SUVA 84071: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie. Pieghevole»</li> <li>• Lista di controllo SUVA 67001: «Vie di circolazione pedonale»</li> <li>• Regole di sicurezza per i lavori nell'area dei binari. Es.: Mi proteggo (Sicurezza d'esercizio FFS 952-61-71)</li> <li>• PCT 300.8: Sicurezza sul lavoro</li> <li>• Lista di controllo SUVA 67179: «Basta con le cadute nei luoghi di lavoro fissi nell'industria e nell'artigianato. Individuazione dei pericoli e pianificazione delle misure»</li> <li>• Lista di controllo SUVA 67185: «Uso del corrimano. Stop alle cadute sulle scale!»</li> <li>• APS (Autoprotezione nell'attraversamento di binari)</li> </ul>	<p>1° AT</p>		<p>Moduli d'istruzione specifici per l'azienda e/con istruzione sul posto (es. modulo d'istruzione «Accesso agli impianti ferroviari»)</p>	<p>PF DF</p>		<p>2°/3° AT</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnalazione sul portale ERP / LMS: KOMPNA 10191 «Autoprotezione nell'attraversamento di binari»</li> <li>• Equipaggiamento di sicurezza e di avvertimento</li> <li>• Regolamenti specifici per l'azienda, liste di controllo e direttive</li> </ul>							
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

**Legenda:** CI: corsi interaziendali, SP: scuola professionale, AT: anno di tirocinio, PF: prima della formazione, DF: dopo lo svolgimento della formazione, OP: opuscolo, DPI: dispositivo di protezione individuale, PCT: prescrizioni sulla circolazione dei treni