



Documentazione dell'apprendimento

*La mia formazione professionale di base per
Impiegata del commercio al dettaglio / Impiegato
del commercio al dettaglio*

Nome

Cognome

Azienda di tirocinio

Ramo

Inizio del tirocinio

Indicazioni importanti per la documentazione dell'apprendimento

Come persona in formazione a che cosa mi serve la documentazione dell'apprendimento?

La documentazione dell'apprendimento mi serve per preparare il mio esame pratico. Più avrò tenuto bene la documentazione, migliore sarà la mia preparazione per l'esame.

Con la documentazione dell'apprendimento posso valutare ciò che sono in grado di fare, ciò che non padroneggio ancora e quali esperienze ho fatto nell'azienda di formazione.

Con l'aiuto della documentazione dell'apprendimento so in quale semestre quali lavori mi attendono nell'azienda di formazione: così li potrò affrontare nel migliore dei modi.

1

Come persona in formazione di che cosa sono responsabile?

Come persona in formazione sono **PERSO-NALMENTE RESPONSABILE** della tenuta della mia documentazione dell'apprendimento. A differenza di quanto avviene a scuola, non c'è nessun docente che mi istruisce e sorveglia le scadenze per me.

2

Che cosa si fa al termine di ogni semestre?

Al termine di ogni semestre svolgo una retrospettiva e rispondo alle domande sul foglio separato «Retrospettiva del semestre/ riflessione» (pagine 17, 34, 49, 62, 67, 72, 78 e 83 della documentazione dell'apprendimento).

Entro la fine di ogni semestre il mio formatore/la mia formatrice professionale valuta il contenuto della documentazione dell'apprendimento, lo stato della mia formazione nonché la mia autovalutazione. A questo scopo utilizza le schede di valutazione semestrale (pagine 84–103 della documentazione dell'apprendimento).

3

In che modo aggiorno la documentazione dell'apprendimento?

Aggiorno regolarmente la documentazione dell'apprendimento, ossia almeno una volta la settimana. La redigo in modo leggibile e corretto. Durante l'orario di lavoro l'azienda di formazione mi concede il tempo sufficiente per prendere nota di tutto quanto mi servirà per aggiornare la mia documentazione.

A intervalli regolari discuto le mie indicazioni e informazioni con il formatore/la formatrice professionale.

4

Introduzione / prefazione

Care persone in formazione

La presente documentazione dell'apprendimento vi accompagnerà durante i prossimi tre anni. Essa vi aiuta a ricordare i principali lavori, le capacità acquisite e le esperienze fatte in azienda. Grazie ad essa potete valutare, dal vostro punto di vista, se avete raggiunto gli obiettivi di valutazione e se vi trovate sulla giusta via in questo campo.

In ogni occasione collegate la teoria e la pratica: se necessario, potete consultare il testo didattico della FCS "Conoscenza del commercio al dettaglio". Inoltre, i manuali del vostro gruppo di rami e del vostro ramo vi forniscono ulteriori preziose nozioni e conoscenze per raggiungere gli obiettivi in questa documentazione dell'apprendimento.

È obbligatorio tenere la documentazione dell'apprendimento: si tratta di un'importante componente della vostra formazione di base e un efficace strumento per prepararvi all'esame finale pratico; in questo campo la responsabilità è vostra.

Gli obiettivi di valutazione menzionati comprendono tutta la formazione professionale di base nell'azienda fino al conseguimento dell'attestato federale di capacità. A ogni obiettivo di valutazione è collegato un incarico di lavoro¹ che dovete svolgere. Redigete i vostri appunti sul retro

oppure su un foglio separato. L'incarico di lavoro serve per aiutarvi a valutare se padroneggiate il rispettivo obiettivo di valutazione. Riflettete pure sulle esperienze fatte nel corso dello svolgimento di questo incarico di lavoro. Se non avete raggiunto l'obiettivo oppure se lo avete raggiunto solo parzialmente, sul retro del foglio scrivete come intendete raggiungere le competenze ancora mancanti.

Al termine di ogni semestre riflettete retrospettivamente a quanto avete fatto e rispondete alle domande sul modulo "Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso".

Al più tardi alla fine di ciascun semestre, la formatrice o il formatore professionale valuteranno il contenuto della vostra documentazione dell'apprendimento e discuteranno con voi sulla vostra situazione formativa nonché sulle vostre autovalutazioni. Inoltre saranno definite e concordate le ulteriori fasi della vostra formazione di base.

Vi auguriamo di poter svolgere una formazione di base interessante e variata.

Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS)

giugno 2012

¹ La base è rappresentata dagli incarichi di lavoro elaborati in precedenza dalla ditta Lernbar Salgl di Zurigo. I signori Silvia Amsler, Annika Keller-Markoff, Heidi Schwarz, Urs Suremann-Siegriste e Andrea Wehren li hanno controllati o rielaborati. Li ringraziamo per il loro prezioso sostegno.



Conoscenza dell'azienda

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda / Spazi/Locali

1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.1)

Mi trovo bene nei luoghi della mia azienda (di tirocinio)

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Eseguite lo schizzo o procuratevi un piano (pianta) della vostra azienda di formazione. Disegnate la posizione dei diversi gruppi di merce e i locali adibiti a magazzino.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di **“sufficiente raggiunto”** oppure **“insufficiente raggiunto”**.

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

1° semestre

Conosco le collaboratrici e i collaboratori, capisco le loro funzioni e le loro competenze

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Acquisite un quadro generale dei collaboratori della vostra azienda / del vostro reparto. Raggruppate in un elenco le funzioni e le responsabilità delle diverse persone e completate l'elenco con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale.

Competenze / responsabilità

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda / Struttura/Organizzazione 1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 3.1.1)

So spiegare la struttura e l'organizzazione della mia azienda☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Disegnate o procuratevi un organigramma della vostra azienda di tirocinio e attribuite a ogni funzione (posto di lavoro) le rispettive attività principali.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➔ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda /**1° semestre****Regolamento dell'azienda/Prescrizioni/Disposizioni**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.2)

Conosco il regolamento dell'azienda, le prescrizioni e i formulari (moduli) della mia azienda e mi comporto di conseguenza☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Esistono direttive legali e prescrizioni aziendali che rappresentano l'insieme delle disposizioni dell'azienda di formazione.

Riassumete le principali direttive della vostra azienda di formazione e motivatele dal punto di vista dell'azienda.

*Direttive**Motivazione*

Allegate un esempio dei principali moduli utilizzati nella vostra azienda di formazione.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

1° semestre

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Elencate le misure volte a prevenire gli infortuni e inserite nella vostra documentazione dell'apprendimento le disposizioni / raccomandazioni emanate dalla SUVA.

[illegible]

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

.....

.....

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda /
Comportamento in casi di incendio**

1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.4)

Conosco le misure più importanti e le vie di fuga in caso d'incendio e mi comporto di conseguenza nel caso concreto

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Eseguite lo schizzo o procuratevi il piano (pianta) della vostra azienda di formazione. Disegnate l'ubicazione degli estintori e le vie di fuga.

Quali sono le fasi procedurali in caso d'incendio? Allestite un elenco.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➡ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda /
Comportamento in casi di furto**

1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.5)

So come devo reagire in caso di furto

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Allestite un elenco di possibili situazioni in caso di furto e descrivete la vostra reazione conformemente alle direttive aziendali.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➤ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda / Compiti/Posizione

1°/2° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 4.7.1)

Conosco e capisco i miei compiti e la mia posizione di persona in formazione nell'azienda

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Nella vostra funzione di persona in formazione svolgete diversi compiti nella vostra azienda. Elencateli e classificatevi secondo le seguenti frequenze d'esecuzione:

giornaliera
settimanale
mensile

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda / Filosofia aziendale**1°/2° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.1.2)

Conosco l'orientamento principale e la posizione della mia azienda nel contesto generale del commercio al minuto☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Allestite un elenco dei principali obiettivi commerciali della vostra azienda di formazione.

Indicate i concorrenti presenti nel contesto della vostra azienda di formazione.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto



Conoscenza dell'assortimento

Area di apprendimento: Conoscenza dell'assortimento / Assortimento 1°/2° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.1.3)

Dispongo delle conoscenze necessarie sull'assortimento, utili per il mio lavoro

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Nel disegno relativo all'obiettivo di valutazione 5.3.1 avete inserito i gruppi di merce.
Per ogni gruppo di merce indicate almeno tre articoli maggiormente venduti (articoli leader) e almeno un articolo venduto male.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di **"sufficiente raggiunto"** oppure **"insufficiente raggiunto"**.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Conoscenza dell'assortimento /
Offerte di prestazioni di servizio**

1°/2° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.1.4)

Conosco le principali offerte di prestazioni di servizio della mia azienda o del mio ramo

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Allestite un elenco delle prestazioni di servizio offerte nella vostra azienda di formazione.

Suddividetelo secondo i seguenti criteri:

Servizi alla clientela:

Prestazioni di servizio:

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di **“sufficiente raggiunto”** oppure **“insufficiente raggiunto”**.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Conosco le peculiarità dei prodotti della mia azienda

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Con quali prodotti la vostra azienda di formazione si distingue dai concorrenti? Redigete un elenco.

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso

Durante questo semestre l'elaborazione degli obiettivi di valutazione è stata per me
difficile _____ **facile**
perché

.....

.....

.....

L'utilità / i vantaggi derivanti dall'elaborazione della documentazione dell'apprendimento
sono
ridotti _____ **elevati**
perché

.....

.....

.....

Con il risultato della mia documentazione dell'apprendimento sono
insoddisfatto _____ **soddisfatto**
perché

.....

.....

.....

Durante questo semestre la mia motivazione per l'elaborazione della documentazione
dell'apprendimento è stata complessivamente
ridotta _____ **elevata**
perché

.....

.....

.....

Durante la prossima elaborazione dei miei obiettivi di valutazione, delle esperienze fatte
da me terrò in considerazione
nulla _____ **tutto**
perché

.....

.....

.....

Nel corso dell'elaborazione degli obiettivi di valutazione, il sostegno da parte della mia
azienda di tirocinio è
ridotto _____ **elevato**
perché

.....

.....



Consulenza

Area di apprendimento: Consulenza / Comportamento**1° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.6)

Mi comporto in modo cortese e corretto☐ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Osservate le vostre colleghe e i vostri colleghi di lavoro durante la consulenza e il servizio di clienti. Prendete degli appunti e riflettete sulle forme comportamentali assolutamente necessarie nei contatti con la clientela. Discutetele con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Consulenza / Teamwork**1° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.4.2)

Riesco a inserirmi bene in un team☐ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Che cosa intendete per un buon lavoro di team e in che modo potete contribuirvi? Elencate le rispettive parole chiave.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Consulenza / Desideri della clientela**1°/2° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.7)

Sono in grado di individuare e di esaudire i desideri quotidiani della clientela☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Indicate almeno tre diversi desideri espressi quotidianamente dalla clientela e descrivete il modo in cui li esaudite.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Consulenza / Soddisfazione della clientela

1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.8)

Sono in grado orientare il mio lavoro in azienda alle esigenze della clientela ed esaudire i suoi desideri

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Quali bisogni hanno i vostri clienti, che cosa si aspettano quando varcano la soglia del vostro negozio (es. tempi d'attesa ridotti ecc.)?

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.9)

Il mio modo di presentarmi riflette l'immagine e le esigenze della mia azienda

☐ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Eseguite un collage o un disegno di una persona in formazione esemplare per quanto concerne un abbigliamento pulito e conforme al ramo professionale.

Indicate i motivi per cui viene richiesto da voi un abbigliamento pulito e conforme al ramo professionale.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Consulenza / Colloquio di vendita**1°/2° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.6.1)

So condurre un colloquio di vendita☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Fate esaminare un colloquio di vendita dalla vostra formatrice / dal vostro formatore professionale e discutetelo seguendo le seguenti fasi:

*Fase di contatto**Fase dell'offerta**Fase conclusiva***Quali esperienze ho fatto?**

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Consulenza / Assistenza/Aiuto

1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.4.3)

So a chi mi devo rivolgere se ho bisogno di sostegno☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Avete di fronte un cliente con una richiesta straordinaria che non siete in grado di esaudire subito. Come vi comportate se in quel momento non c'è nessuno a disposizione per aiutarvi? Descrivete l'ulteriore procedura con diversi esempi affinché il cliente sia nonostante tutto soddisfatto e ritorni nel vostro negozio.

*Richiesta del cliente**Ulteriore procedura***Quali esperienze ho fatto?**

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto



Gestione delle merci

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Stoccaggio

1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.9.1)

Sono in grado di spiegare l'organizzazione del deposito (immagazzinamento) della mia azienda

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Prendete il piano che avete allestito per l'incarico di lavoro relativo all'obiettivo di valutazione 5.3.1 e chiedete alla vostra formatrice / al vostro formatore professionale quali prescrizioni concernenti il deposito (immagazzinamento) e la cura delle merci sono in vigore nella vostra azienda di formazione. Redigete un riassunto scritto.

Articolo

Luogo d'immagazzinamento

Prescrizioni e direttive

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Flusso delle merci

1°/2° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.9.2)

Conosco i principali fornitori della mia azienda

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Allestite un elenco dei principali fornitori della vostra azienda di formazione e i loro prodotti.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➡ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Fornitura delle merci**1°/2° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.10.1)

Sono in grado di accettare, controllare e classificare in maniera corretta le forniture di merci☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Quali sono le direttive della vostra azienda di formazione concernenti l'accettazione, il controllo e la classificazione delle merci? Descrivete la procedura con l'aiuto di un esempio di articolo in cui evidenziate i principali punti.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Presentazione delle merci 1°/2° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.2.1)

Sono capace di presentare alla clientela i prodotti della mia azienda in maniera convincente, rispettando le direttive interne

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Effettuate una presentazione della merce secondo le direttive della vostra azienda di tirocinio. Definite con il vostro superiore responsabile se avete rispettato tutti i punti importanti. Fotografate il risultato del vostro lavoro, redigete un riassunto (procedura, punti importanti) e incollate la fotografia.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Ordine e pulizia

1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.10)

Sostengo, con il mio modo di lavorare, l'ordine e la pulizia nella mia azienda

☐ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

In che modo sostenete personalmente l'ordine e la pulizia nella vostra azienda di formazione?
Allestite un elenco delle modalità adottate.

In questo modo sostengo l'ordine e la pulizia

Per questa ragione il mio lavoro è importante (motivazione)

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Sistema di cassa**1°/2° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.11)

So utilizzare correttamente il sistema di cassa della mia azienda secondo direttive☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Menzionate i principali punti per un corretto utilizzo del vostro sistema di cassa.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Comportamento ecologico 1° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.8.1)

Procedo all'eliminazione e allo smaltimento dei rifiuti secondo principi ecologici

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Quali prodotti del vostro assortimento devono essere smaltiti in modo speciale? Come è disciplinato questo smaltimento nella vostra azienda di formazione?

Allestite un elenco dei principali prodotti e motivate.

Prodotto

Smaltimento nell'azienda di formazione

Motivazione per lo smaltimento speciale

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso

Durante questo semestre l'elaborazione degli obiettivi di valutazione è stata per me
difficile _____ **facile**
perché

.....

.....

.....

L'utilità / i vantaggi derivanti dall'elaborazione della documentazione dell'apprendimento
sono
ridotti _____ **elevati**
perché

.....

.....

.....

Con il risultato della mia documentazione dell'apprendimento sono
insoddisfatto _____ **soddisfatto**
perché

.....

.....

.....

Durante questo semestre la mia motivazione per l'elaborazione della documentazione
dell'apprendimento è stata complessivamente
ridotta _____ **elevata**
perché

.....

.....

.....

Durante la prossima elaborazione dei miei obiettivi di valutazione, delle esperienze fatte
da me terrò in considerazione
nulla _____ **tutto**
perché

.....

.....

.....

Nel corso dell'elaborazione degli obiettivi di valutazione, il sostegno da parte della mia
azienda di tirocinio è
ridotto _____ **elevato**
perché

.....

.....



Conoscenza dell'azienda

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda / Strategia

3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 3.3.1)

Conosco i punti di forza della vendita della mia azienda

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Per punti di forza della vendita intendiamo la vendita mirata di determinati prodotti oppure le caratteristiche stagionali.

Quali sono i punti di forza della vendita attualmente presenti nella vostra azienda di formazione? Spiegate il motivo per cui il punto di forza concerne proprio questi prodotti?

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda / Forma dell'azienda**3° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 3.1.2)

So descrivere la forma giuridica e il tipo di organizzazione della mia azienda☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Descrivete la forma della vostra azienda di formazione in base ai criteri menzionati nel testo di conoscenze del commercio al dettaglio.

Scegliete una seconda forma aziendale e confrontatela con quella della vostra azienda di formazione. Dove intravedete le maggiori differenze?

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda /
Comportamento in casi di furto**

3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.12)

Conosco i provvedimenti di prevenzione contro i furti e sono in grado di applicarli

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

In base ai seguenti criteri, allestite una sintesi e descrivete le diverse misure di sicurezza per proteggere dai furti la vostra azienda di formazione.

Misura di sicurezza: es. vetrina chiusa a chiave

Prodotto: es. MP3 Player

Applicazione o consiglio: es. non lasciare la chiave nella serratura della vetrina

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto	☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto	☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda / Interlocutrice/Interlocutore/Concorrenti

3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.4.4)

Conosco e so descrivere i partner e le / i concorrenti principali della mia azienda.

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Allestite un elenco dei principali partner della vostra azienda di formazione e descrivete il tipo di collaborazione o partenariato.

Esempio

Partner: ditta X collaborazione

Partner:	ditta X	collaboration
Partner:	ditta Z	shop in shop

Descrivete i vostri concorrenti presenti nella regione secondo i seguenti criteri:

Assortimento

Forma aziendale

Impressione generale

Immagine

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'azienda / Influssi esterni**3°/4° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 3.8.1)

Sono in grado di spiegare influssi e fattori esterni che possono avere un effetto sullo sviluppo della mia azienda di tirocinio☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Procuratevi almeno due quotidiani attuali e concentratevi sulla parte economica.

1° Contrassegnate due testi che potrebbero avere un influsso sullo sviluppo della vostra azienda di formazione.

2° Ritagliate questi testi e incollateli su un foglio A4. Indicate perché e in che modo questi influssi / questi fattori potrebbero esercitare un'azione sulla vostra azienda di formazione.

Discutete i risultati ottenuti con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto



Conoscenza dell'assortimento

Area di apprendimento: Conoscenza dell'assortimento / Assortimento 3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 6.2.1)

Dispongo di vaste conoscenze sull'assortimento della mia azienda

☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Spiegate e descrivete la nozione di "gruppo di assortimento / gruppo di merci" con l'aiuto dell'assortimento presente nel vostro reparto.

Per esempio, secondo gruppi di articoli, articoli, generi, colori, dimensioni ecc.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'assortimento / Differenze tra prodotti

3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 6.3.1)

So spiegare alla clientela le differenze fra i vari prodotti

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Scegliete due diversi prodotti appartenenti allo stesso gruppo di assortimento / gruppo di merci. Mostrate le differenze dei prodotti in base ai seguenti criteri e motivatele:

Imballaggio

Utilizzo

Contenuto, provenienza

Utilità, immagazzinamento

Qualità

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Conoscenza dell'assortimento / Possibilità di utilizzazione

3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 6.3.2)

Conosco le possibilità di utilizzazione dei vari prodotti e sono in grado di impiegare le mie conoscenze per soddisfare la clientela

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Ogni mese presentate due prodotti alla vostra formatrice / al vostro formatore professionale (possibilità d'impiego, vantaggi e svantaggi). Cambiate mensilmente gruppo di assortimento / gruppo di merci.

Dopo la presentazione dei prodotti elencate sinteticamente (con parole chiave) i principali punti.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto



Consulenza

Area di apprendimento: Consulenza / Consigliare

3° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.3.13)

Sono in grado di esaudire, con competenza, la maggior parte dei desideri della clientela☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Perché avete la sensazione di saper esaudire in modo competente la maggior parte dei desideri e delle richieste della clientela? Descrivete la vostra esperienza con l'aiuto di almeno tre diverse situazioni di vendita e discutatele con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Sono in grado di accogliere i reclami in modo ponderato di trattarli secondo le direttive dell'azienda

Scegliete uno degli esempi e descrivete tutte le fasi con cui avete gestito il reclamo rispettando le direttive della vostra azienda di formazione.

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

.....

.....

.....

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Consulenza / Interesse del cliente

3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.4.5)

Sono in grado di impiegare i prodotti a vantaggio dei clienti grazie ad un'accurata ricerca dei bisogni☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Con l'aiuto di un esempio concreto, descrivete in che modo, grazie a un'accurata ricerca dei bisogni, avete potuto impiegare i prodotti a vantaggio della / del cliente. Sempre grazie a questo esempio, illustrate tutti i punti ai quali dovete prestare attenzione per individuare accuratamente i bisogni della clientela.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso

Durante questo semestre l'elaborazione degli obiettivi di valutazione è stata per me
difficile _____ **facile**
perché

.....

.....

.....

L'utilità / i vantaggi derivanti dall'elaborazione della documentazione dell'apprendimento
sono
ridotti _____ **elevati**
perché

.....

.....

.....

Con il risultato della mia documentazione dell'apprendimento sono
insoddisfatto _____ **soddisfatto**
perché

.....

.....

.....

Durante questo semestre la mia motivazione per l'elaborazione della documentazione
dell'apprendimento è stata complessivamente
ridotta _____ **elevata**
perché

.....

.....

.....

Durante la prossima elaborazione dei miei obiettivi di valutazione, delle esperienze fatte
da me terrò in considerazione
nulla _____ **tutto**
perché

.....

.....

.....

Nel corso dell'elaborazione degli obiettivi di valutazione, il sostegno da parte della mia
azienda di tirocinio è
ridotto _____ **elevato**
perché

.....

.....

Area di apprendimento: Consulenza / Colloquio di vendita**3° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.6.3)

So condurre autonomamente un colloquio di vendita☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Nella pratica professionale conducete autonomamente dei colloqui di vendita.

Descrivete almeno tre situazioni di vendita considerando i seguenti punti.

- Che cosa avete padroneggiato con successo durante il colloquio?
- Che cosa vorreste migliorare durante i prossimi colloqui?

Fate esaminare dalla vostra formatrice / dal vostro formatore professionale il secondo e il terzo colloquio di vendita. Analizzate insieme i colloqui. Elencate in forma scritta i principali punti.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Mi comporto in modo servizievole ed impegnato

☐ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Descrivete tre situazioni concrete della realtà professionale quotidiana che hanno evidenziato in modo particolare la vostra disponibilità ad aiutare.

In quale situazione avete mostrato che vi impegnate in favore dell'azienda o dei suoi clienti oppure che siete una persona impegnata?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Consulenza / Prestazioni di servizio**3°/4° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.7.1)

Sono capace di mettere in atto, in modo mirato, le offerte di prestazioni di servizio della mia azienda☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Dall'incarico di lavoro relativo all'obiettivo di valutazione 5.1.4 scegliete due esempi di servizi alla clientela e prestazioni di servizio.

Per ciascuno degli esempi scelti descrivete il vantaggio, l'utilità per l'azienda di formazione e per i clienti.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Agisco nello spirito del team

☐ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Descrivete tre situazioni concrete in cui avete agito rispettando lo spirito del team.

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

.....

.....

.....

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Consulenza / Istruzione

3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.5.1)

So istruire una procedura di lavoro☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

"Istruire" significa spiegare o mostrare a un'altra persona una procedura di lavoro.

Svolgete un'istruzione con un'altra persona in formazione o con un collaboratore. Menzionate la procedura seguita utilizzando le seguenti parole chiave:

*Preparazione**Svolgimento**Controllo***Quali esperienze ho fatto?**

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto



Gestione delle merci

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Sistemi**3°/4° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.10.2)

So applicare i sistemi aziendali e procedere a nuove ordinazioni di merci, facenti parte dell'assortimento, su indicazioni dell'azienda☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

In accordo con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale gestite autonomamente un gruppo di merci.

Redigete in forma scritta le informazioni e conoscenze che avete acquisito.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di "sufficiente raggiunto" oppure "insufficiente raggiunto".**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Prezzo**3°/4° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.6.4)

Sono in grado di giustificare i prezzi dell'azienda di fronte alla clientela☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Scegliete tre prodotti del vostro assortimento. Confrontateli con prodotti analoghi presenti sul mercato. Motivate le differenze di prezzo.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Flusso merci**3°/4° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.9.3)

Sono capace di spiegare l'importanza dell'origine dei prodotti della mia azienda☒ competenza professionale ☐ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Allestite un elenco di diversi prodotti del vostro assortimento. Indicatene origine o provenienza, vantaggi e svantaggi.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Promozione della vendita 3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.2.2)

Sono in grado di realizzare delle attività di vendita, secondo le regole della mia azienda☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Descrivete almeno due attività di vendita (es. dimostrazioni, degustazioni, azioni di promozione delle vendite ecc.) che avete contribuito a realizzare. Indicate le principali regole che le concernono.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Fidelizzazione dei clienti**3° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.7.2)

Conosco i vantaggi della mia azienda e so trasmetterli alla clientela☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Confrontate la vostra azienda di formazione (ev. la vostra filiale) con un'altra azienda del commercio al dettaglio. Elencate i vantaggi della vostra azienda di formazione in relazione con orari di apertura, strumenti per servire la clientela, assortimento ecc.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Gestione delle merci / Presentazione della merce 3°/4° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.2.3)

So presentare i prodotti della mia azienda in maniera autonoma☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale definite quando potete pianificare ed effettuare una speciale presentazione della merce (esposizione, vetrina ecc.).

Allestite o procuratevi le liste di controllo necessarie per pianificare e svolgere questa presentazione.

Svolgete la presentazione della merce e discutete il risultato conseguito con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso

Durante questo semestre l'elaborazione degli obiettivi di valutazione è stata per me
difficile _____ **facile**
perché

.....

.....

.....

L'utilità / i vantaggi derivanti dall'elaborazione della documentazione dell'apprendimento
sono
ridotti _____ **elevati**
perché

.....

.....

.....

Con il risultato della mia documentazione dell'apprendimento sono
insoddisfatto _____ **soddisfatto**
perché

.....

.....

.....

Durante questo semestre la mia motivazione per l'elaborazione della documentazione
dell'apprendimento è stata complessivamente
ridotta _____ **elevata**
perché

.....

.....

.....

Durante la prossima elaborazione dei miei obiettivi di valutazione, delle esperienze fatte
da me terrò in considerazione
nulla _____ **tutto**
perché

.....

.....

.....

Nel corso dell'elaborazione degli obiettivi di valutazione, il sostegno da parte della mia
azienda di tirocinio è
ridotto _____ **elevato**
perché

.....

.....



Approfondimento Consulenza

**Area di apprendimento: Approfondimento Consulenza /
Conoscenza dei prodotti**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 6.2.2)

Sfrutto le mie conoscenze approfondite sui prodotti durante il mio lavoro quotidiano

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Perché sono importanti le conoscenze approfondite dei prodotti nella vostra azienda di formazione? Motivate la vostra risposta.

Con l'aiuto di due esempi concreti, descrivete in che modo avete impiegato efficacemente le vostre conoscenze approfondite dei prodotti.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Approfondimento Consulenza / Colloquio di vendita

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.14.1)

So condurre colloqui impegnativi con la clientela

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Che cosa distingue un colloquio "normale" con la clientela da un colloquio "impegnativo" con la clientela?

Quali punti / quali comportamenti dovete considerare in modo particolare nel caso di un colloquio impegnativo con la clientela?

Con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale o con un collaboratore svolgete un gioco dei ruoli “colloquio impegnativo con la clientela” e discutete il risultato conseguito.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Approfondimento Consulenza / Servizio**5°/6° semestre**

Obiettivo di valutazione (competenza 5.13.1)

Padroneggio e pratico la vendita contemporaneamente a più clienti☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale**Incarico di lavoro**

Quali sono le sfide e i pericoli quando si pratica la vendita contemporaneamente a più clienti?

Con l'aiuto di due esempi concreti, descrivete come avete servito con successo più clienti contemporaneamente.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto**➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.**

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso

Durante questo semestre l'elaborazione degli obiettivi di valutazione è stata per me
difficile _____ **facile**
perché

.....

.....

.....

L'utilità / i vantaggi derivanti dall'elaborazione della documentazione dell'apprendimento
sono
ridotti _____ **elevati**
perché

.....

.....

.....

Con il risultato della mia documentazione dell'apprendimento sono
insoddisfatto _____ **soddisfatto**
perché

.....

.....

.....

Durante questo semestre la mia motivazione per l'elaborazione della documentazione
dell'apprendimento è stata complessivamente
ridotta _____ **elevata**
perché

.....

.....

.....

Durante la prossima elaborazione dei miei obiettivi di valutazione, delle esperienze fatte
da me terrò in considerazione
nulla _____ **tutto**
perché

.....

.....

.....

Nel corso dell'elaborazione degli obiettivi di valutazione, il sostegno da parte della mia
azienda di tirocinio è
ridotto _____ **elevato**
perché

.....

.....

**Area di apprendimento: Approfondimento Consulenza /
Analisi dei bisogni**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.11.1)

Sono in grado di analizzare i bisogni individuali della clientela

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

In ogni colloquio di vendita si tratta di individuare i bisogni dei clienti e di presentare loro i vantaggi o l'utilità.

Sulla base di quali bisogni, la / il cliente acquista presso la vostra azienda di formazione? Descrivete i segmenti della vostra clientela ed elencate informazioni e conoscenze acquisite durante l'analisi.

Nel vostro testo di conoscenze del commercio al dettaglio sono descritti in dettaglio diversi segmenti di clientela.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➤ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Approfondimento Consulenza /
Tecnica delle domande**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.14.2)

Conosco le differenze fra le diverse tecniche di porre le domande e le utilizzo nel mio lavoro in modo mirato e con successo

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Elencate le diverse tecniche di porre le domande indicando, in ciascun caso, almeno due esempi della vostra pratica professionale.

Durante circa due giornate osservate quali tecniche di porre le domande applicate voi stessi nei colloqui di vendita.

Con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale esaminate e discutete le seguenti domande:

- Quale tecnica di porre le domande avete applicato con maggior frequenza?
- Siete in grado di individuarne i motivi?

Ponetevi l'obiettivo di applicare due ulteriori tecniche di porre le domande nel corso dei prossimi colloqui di vendita. Verificate se dopo un mese avete raggiunto il vostro obiettivo.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Approfondimento Consulenza / Argomentazione 5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 1.2.1)

So argomentare con termini appropriati e con successo durante un colloquio

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Un'argomentazione (dal latino "motivo o mezzo di prova") è un'affermazione fatta per giustificare o confutare un'asserzione o una tesi.

Con l'aiuto di almeno tre esempi concreti descrivete come avete argomentato efficacemente con argomenti di vendita e quali tecniche di argomentazione (vedi testo di conoscenze del commercio al dettaglio) avete applicato e utilizzato.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di **"sufficiente raggiunto"** oppure **"insufficiente raggiunto"**.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Approfondimento Consulenza /
Disposizione alla vendita**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.5.2)

Mi impegno per affermare la disponibilità alla vendita nel mio reparto

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Spiegate il concetto di "disponibilità alla vendita" illustrato nel vostro testo di conoscenze del commercio al dettaglio.

Quali sono le conseguenze quando non è garantita la disponibilità alla vendita?

Come potete fornire un contributo concreto per assicurare la disponibilità alla vendita nella vostra azienda di formazione?

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di **“sufficiente raggiunto”** oppure **“insufficiente raggiunto”**.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso

Durante questo semestre l'elaborazione degli obiettivi di valutazione è stata per me
difficile _____ **facile**
perché

.....

.....

.....

L'utilità / i vantaggi derivanti dall'elaborazione della documentazione dell'apprendimento
sono
ridotti _____ **elevati**
perché

.....

.....

.....

Con il risultato della mia documentazione dell'apprendimento sono
insoddisfatto _____ **soddisfatto**
perché

.....

.....

.....

Durante questo semestre la mia motivazione per l'elaborazione della documentazione
dell'apprendimento è stata complessivamente
ridotta _____ **elevata**
perché

.....

.....

.....

Durante la prossima elaborazione dei miei obiettivi di valutazione, delle esperienze fatte
da me terrò in considerazione
nulla _____ **tutto**
perché

.....

.....

.....

Nel corso dell'elaborazione degli obiettivi di valutazione, il sostegno da parte della mia
azienda di tirocinio è
ridotto _____ **elevato**
perché

.....

.....



Approfondimento Gestione delle merci

**Area di apprendimento: Approfondimento Gestione delle merci /
Conoscenza dei prodotti**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.18.1)

Utilizzo le mie conoscenze approfondite sui prodotti durante il mio lavoro quotidiano

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Perché nella vostra azienda di formazione sono importanti le conoscenze approfondite dei prodotti? Motivate la vostra risposta.

Con l'aiuto di due esempi concreti, descrivete in che modo avete utilizzato efficacemente le vostre conoscenze approfondite dei prodotti.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Approfondimento Gestione delle merci /
Gestione dello stock**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.19.1)

Conosco gli indici dei miei gruppi di prodotti e sono in grado di influire su di essi

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Dovete conoscere i seguenti indici dei vostri gruppi di prodotti nella vostra azienda di formazione.

Cifra d'affari

Ammortamenti e liquidazioni

Cifra d'affari per cliente

Numero di clienti

Consistenza della merce in magazzino (stock)

Velocità di rotazione

Permanenza media

Quali indici menzionati potete influenzare e in che modo?

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Approfondimento Gestione delle merci /
Disposizione alla vendita**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.20.1)

Sono in grado di vigilare sul grado di disponibilità alla vendita del mio settore e prendere misure adeguate

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Spiegate il concetto di "disponibilità alla vendita" illustrato nel vostro testo di conoscenze del commercio al dettaglio.

Quali sono le conseguenze quando non è garantita la disponibilità alla vendita?

Come potete fornire un contributo concreto per assicurare la disponibilità alla vendita nella vostra azienda di formazione?

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Approfondimento Gestione delle merci /
Presentazione della merce**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.21.1)

So analizzare presentazioni di merci e procedere ai necessari miglioramenti

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Fotografate e analizzate una presentazione di merce della vostra azienda di formazione. Discutetela con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale o con un collaboratore; redigete un elenco di proposte per migliorare tale presentazione.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso

Durante questo semestre l'elaborazione degli obiettivi di valutazione è stata per me
difficile _____ **facile**
perché

.....

.....

.....

L'utilità / i vantaggi derivanti dall'elaborazione della documentazione dell'apprendimento
sono
ridotti _____ **elevati**
perché

.....

.....

.....

Con il risultato della mia documentazione dell'apprendimento sono
insoddisfatto _____ **soddisfatto**
perché

.....

.....

.....

Durante questo semestre la mia motivazione per l'elaborazione della documentazione
dell'apprendimento è stata complessivamente
ridotta _____ **elevata**
perché

.....

.....

.....

Durante la prossima elaborazione dei miei obiettivi di valutazione, delle esperienze fatte
da me terrò in considerazione
nulla _____ **tutto**
perché

.....

.....

.....

Nel corso dell'elaborazione degli obiettivi di valutazione, il sostegno da parte della mia
azienda di tirocinio è
ridotto _____ **elevato**
perché

.....

.....

Area di apprendimento: Approfondimento Gestione delle merci /
Promozione della vendita

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.21.2)

Sono in grado di attuare, in maniera autonoma, attività di vendita

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Con la vostra formatrice / il vostro formatore professionale discutete quale superficie avete a disposizione per creare e organizzare un'attività di vendita. In seguito svolgete autonomamente tale attività di vendita e allestite una documentazione in cui trattate i seguenti punti.

Attività di vendita:

Pianificazione:

Mezzi ausiliari:

Svolgimento, organizzazione (comprese le fotografie):

Analisi e valutazione:

Conoscenze acquisite:

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Approfondimento Gestione delle merci / Statistiche

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.19.2)

Conosco le statistiche essenziali che concernono la mia azienda e sono in grado di analizzarle

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Allestite un elenco con tutte le statistiche dell'azienda. Analizzatele e spiegatele alla vostra formatrice / al vostro formatore professionale. Illustrate le rispettive interrelazioni e redigete un elenco scritto delle informazioni e conoscenze che avete acquisito.

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

Valutazione successiva:

☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto

☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

**Area di apprendimento: Approfondimento Gestione delle merci /
Analisi della concorrenza**

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 5.1.1)

Sono in grado di procedere a semplici analisi della concorrenza e di reagire di conseguenza

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☐ competenza sociale

Incarico di lavoro

Con l'aiuto del seguente elenco allestite un'analisi della concorrenza. In seguito confrontate l'analisi con la vostra azienda di formazione e deducetene dei provvedimenti da adottare per il vostro negozio.

Analisi della concorrenza:

Ditta / forma aziendale:

Assortimento:

Politica dei prezzi:

Forma di vendita:

Dimensioni del negozio:

Configurazione e organizzazione del negozio:

Personale:

Presentazione della merce:

Pubblicità:

Servizi alla clientela / prestazioni di servizio:

Ubicazione:

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

.....

.....

.....

➡ Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➡ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “sufficiente raggiunto” oppure “insufficiente raggiunto”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Area di apprendimento: Approfondimento Gestione delle merci / Informazioni

5°/6° semestre

Obiettivo di valutazione (competenza 3.2.1)

Conosco le fonti d'informazione dell'azienda e faccio proseguire le informazioni aziendali

☒ competenza professionale ☒ competenza metodologica ☒ competenza sociale

Incarico di lavoro

Indicate le diverse fonti d'informazione presenti nella vostra azienda.

Come funziona il flusso delle informazioni nella vostra azienda? Quali informazioni fate proseguire e a chi?

In quali modi e in quali tempi si possono far proseguire le informazioni?

Quali esperienze ho fatto?

(Vantaggi? Utilità o benefici? Difficoltà? Particolarità?)

[illegible]

➔ **Da compilare da parte della formatrice / dal formatore professionale (e non da parte della persona in formazione)**

Questo obiettivo di valutazione è stato ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

➔ Osservazioni / proposte di miglioramento in caso di “**sufficiente raggiunto**” oppure “**insufficiente raggiunto**”.

.....

.....

.....

Valutazione successiva: ☐ 6 = ottimo raggiunto ☐ 5 = buono raggiunto
☐ 4 = sufficiente raggiunto ☐ 3 = insufficiente raggiunto

Retrospettiva / riflessione sul semestre trascorso

Durante questo semestre l'elaborazione degli obiettivi di valutazione è stata per me
difficile _____ **facile**
perché

.....

.....

.....

L'utilità / i vantaggi derivanti dall'elaborazione della documentazione dell'apprendimento
sono
ridotti _____ **elevati**
perché

.....

.....

.....

Con il risultato della mia documentazione dell'apprendimento sono
insoddisfatto _____ **soddisfatto**
perché

.....

.....

.....

Durante questo semestre la mia motivazione per l'elaborazione della documentazione
dell'apprendimento è stata complessivamente
ridotta _____ **elevata**
perché

.....

.....

.....

Durante la prossima elaborazione dei miei obiettivi di valutazione, delle esperienze fatte
da me terrò in considerazione
nulla _____ **tutto**
perché

.....

.....

.....

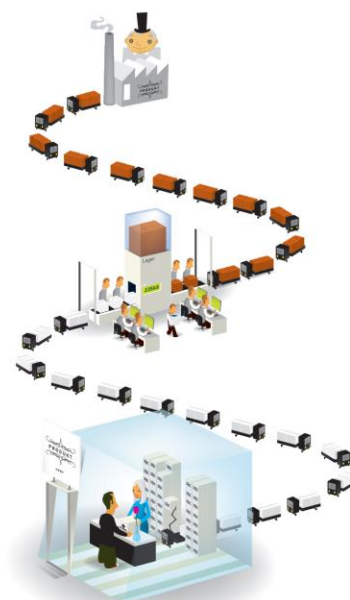
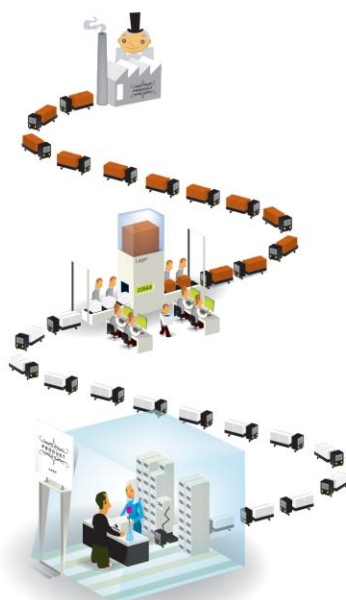
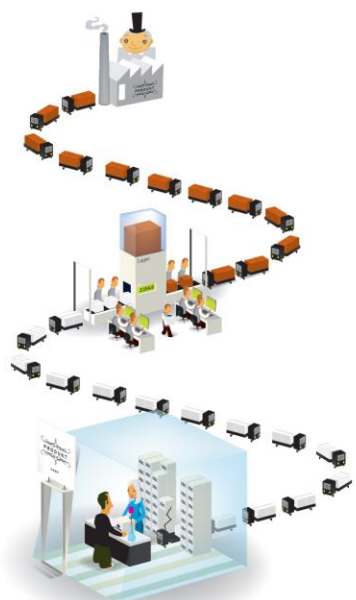
Nel corso dell'elaborazione degli obiettivi di valutazione, il sostegno da parte della mia
azienda di tirocinio è
ridotto _____ **elevato**
perché

.....

.....

Formazione professionale di base per
Impiegata del commercio al dettaglio /
Impiegato del commercio al dettaglio

Fogli di qualificazione semestrale



Introduzione / premessa

Gentili formatrici

Egregi formatori

La documentazione dell'apprendimento è un mezzo ausiliario semplice e chiaro non solo per la persona in formazione, ma anche per voi in qualità di formatori. Essa si basa sugli obiettivi di valutazione aziendali e ne rappresenta un prezioso complemento.

Almeno una volta al semestre discutete con la persona in formazione la documentazione dell'apprendimento. Allegati a questa documentazione, sono a vostra disposizione i fogli di qualificazione semestrale. Per prepararvi a questi colloqui, controllate quanto ha scritto la persona in formazione nella documentazione dell'apprendimento durante il rispettivo semestre, e valutate, secondo il vostro punto di vista, il grado di raggiungimento degli obiettivi di

valutazione (nella parte inferiore dei singoli fogli sono già definiti i diversi campi).

Gli obiettivi di valutazione si estendono su uno o due semestri. Quelli che si riferiscono ad un unico semestre devono essere valutati durante lo stesso periodo. Gli obiettivi di valutazione che si riferiscono a due semestri possono essere valutati nel primo e/o alla fine del semestre successivo.

Le qualificazioni semestrali vi servono come base sia per il bilancio della situazione alla fine del primo anno sia per la valutazione finale.

Formazione nel Commercio al Dettaglio
in Svizzera (FCS)

Stato di formazione della persona

secondo l'articolo 16 OFor impiegata / impiegato del commercio al dettaglio

Alla fine del seguente semestre:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1° semestre | ☐ 4° semestre |
| ☐ 2° semestre | ☐ 5° semestre |
| ☐ 3° semestre | ☐ 6° semestre |

1. Determinazione dello stato di formazione

La formatrice/il formatore controlla, in base alle proprie osservazioni ed alla documentazione dell'apprendimento, se la persona in formazione *ha raggiunto bene, ha raggiunto, ha raggiunto parzialmente* oppure *non ha raggiunto* gli obiettivi di valutazione aziendali per il rispettivo semestre. Verifica se le iscrizioni fatte dalla persona in formazione coincidono con la propria valutazione. Si raccomanda di sostenere costantemente la persona in formazione mentre tiene la documentazione dell'apprendimento e di verificare periodicamente le iscrizioni fatte.

2. Discussione sullo stato di formazione

Alla fine del semestre, la formatrice/il formatore discute con la persona lo stato di formazione sulla base dei seguenti criteri:

Nome/Cognome della persona di apprendimento:.....

Criteri di valutazione	Valutazione ¹				Osservazioni
	6	5	4	3	
Competenza professionale					
Obiettivi di valutazione professionali <i>La persona in formazione dispone delle conoscenze dell'azienda, dell'assortimento, della consulenza e della gestione della merce corrispondenti al suo stato di formazione.</i>	○	○	○	○	
Qualità del lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo preciso, accurato e costante. Si attiene alle direttive e alle istruzioni di lavoro dell'azienda.</i>	○	○	○	○	
Ritmo di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo rapido e sciolto. Il lavoro fornito corrisponde alle aspettative.</i>	○	○	○	○	

¹ legenda: esigenze

6 = ottimo 5 = buono 4 = sufficiente 3 = insufficiente

Competenza metodologica					
▪ Tecnica di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo affidabile, sistematico ed efficiente. Pianifica, riflette e fissa delle priorità.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Autonomia <i>La persona in formazione è in grado di svolgere i lavori in modo autonomo. Ha iniziativa, è creativa e responsabile.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Affidabilità <i>La persona in formazione è puntuale, esegue i lavori rispettando le scadenze e conformemente alle indicazioni date.</i>	☐	☐	☐	☐	
Competenza sociale e personale					
▪ Capacità di lavorare in équipe <i>La persona in formazione cura la collaborazione con colleghi e superiori. È servizievole ed accetta di buon grado le critiche.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Motivazione <i>La persona in formazione ha un atteggiamento positivo nei confronti del lavoro ed agisce nell'interesse dell'azienda. È disposta ad apprendere, sopporta la fatica e dimostra perseveranza.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Operare in funzione dei clienti <i>La persona in formazione comunica volentieri e la sua azione è volta a soddisfare i bisogni della clientela.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Forme comportamentali <i>La persona in formazione è cortese e corretta. Il suo comportamento è adeguato alla situazione ed alle necessità degli interlocutori.</i>	☐	☐	☐	☐	
Documentazione dell'apprendimento					
▪ Completezza	☐	☐	☐	☐	
▪ Concordanza con la valutazione della formatrice/del formatore	☐	☐	☐	☐	

Osservazioni

Obiettivi per il prossimo semestre / Osservazioni supplementari

Giudizio della persona in formazione a proposito della formazione professionale di base

- Formazione aziendale
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente
- Assistenza da parte della formatrice/del formatore
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente

Data / firme

Il colloquio ha avuto luogo il

Firma
(la persona in formazione):

Firma
(rappresentante legale):

Firma
(la formatrice/il formatore):

.....

Stato di formazione della persona

secondo l'articolo 16 OFor impiegata / impiegato del commercio al dettaglio

Alla fine del seguente semestre:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1° semestre | ☐ 4° semestre |
| ☐ 2° semestre | ☐ 5° semestre |
| ☐ 3° semestre | ☐ 6° semestre |

1. Determinazione dello stato di formazione

La formatrice/il formatore controlla, in base alle proprie osservazioni ed alla documentazione dell'apprendimento, se la persona in formazione *ha raggiunto bene, ha raggiunto, ha raggiunto parzialmente* oppure *non ha raggiunto* gli obiettivi di valutazione aziendali per il rispettivo semestre. Verifica se le iscrizioni fatte dalla persona in formazione coincidono con la propria valutazione. Si raccomanda di sostenere costantemente la persona in formazione mentre tiene la documentazione dell'apprendimento e di verificare periodicamente le iscrizioni fatte.

2. Discussione sullo stato di formazione

Alla fine del semestre, la formatrice/il formatore discute con la persona lo stato di formazione sulla base dei seguenti criteri:

Nome/Cognome della persona di apprendimento:.....

Criteri di valutazione	Valutazione ¹				Osservazioni
	6	5	4	3	
Competenza professionale					
Obiettivi di valutazione professionali <i>La persona in formazione dispone delle conoscenze dell'azienda, dell'assortimento, della consulenza e della gestione della merce corrispondenti al suo stato di formazione.</i>	○	○	○	○	
Qualità del lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo preciso, accurato e costante. Si attiene alle direttive e alle istruzioni di lavoro dell'azienda.</i>	○	○	○	○	
Ritmo di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo rapido e sciolto. Il lavoro fornito corrisponde alle aspettative.</i>	○	○	○	○	

¹ legenda: esigenze

6 = ottimo 5 = buono 4 = sufficiente 3 = insufficiente

Competenza metodologica					
▪ Tecnica di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo affidabile, sistematico ed efficiente. Pianifica, riflette e fissa delle priorità.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Autonomia <i>La persona in formazione è in grado di svolgere i lavori in modo autonomo. Ha iniziativa, è creativa e responsabile.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Affidabilità <i>La persona in formazione è puntuale, esegue i lavori rispettando le scadenze e conformemente alle indicazioni date.</i>	☐	☐	☐	☐	
Competenza sociale e personale					
▪ Capacità di lavorare in équipe <i>La persona in formazione cura la collaborazione con colleghi e superiori. È servizievole ed accetta di buon grado le critiche.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Motivazione <i>La persona in formazione ha un atteggiamento positivo nei confronti del lavoro ed agisce nell'interesse dell'azienda. È disposta ad apprendere, sopporta la fatica e dimostra perseveranza.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Operare in funzione dei clienti <i>La persona in formazione comunica volentieri e la sua azione è volta a soddisfare i bisogni della clientela.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Forme comportamentali <i>La persona in formazione è cortese e corretta. Il suo comportamento è adeguato alla situazione ed alle necessità degli interlocutori.</i>	☐	☐	☐	☐	
Documentazione dell'apprendimento					
▪ Completezza	☐	☐	☐	☐	
▪ Concordanza con la valutazione della formatrice/del formatore	☐	☐	☐	☐	

Osservazioni

Obiettivi per il prossimo semestre / Osservazioni supplementari

Giudizio della persona in formazione a proposito della formazione professionale di base

- Formazione aziendale
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente
- Assistenza da parte della formatrice/del formatore
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente

Data / firme

Il colloquio ha avuto luogo il

Firma
(la persona in formazione):

Firma
(rappresentante legale):

Firma
(la formatrice/il formatore):

.....

Stato di formazione della persona

secondo l'articolo 16 OFor impiegata / impiegato del commercio al dettaglio

Alla fine del seguente semestre:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1° semestre | ☐ 4° semestre |
| ☐ 2° semestre | ☐ 5° semestre |
| ☐ 3° semestre | ☐ 6° semestre |

1. Determinazione dello stato di formazione

La formatrice/il formatore controlla, in base alle proprie osservazioni ed alla documentazione dell'apprendimento, se la persona in formazione *ha raggiunto bene, ha raggiunto, ha raggiunto parzialmente* oppure *non ha raggiunto* gli obiettivi di valutazione aziendali per il rispettivo semestre. Verifica se le iscrizioni fatte dalla persona in formazione coincidono con la propria valutazione. Si raccomanda di sostenere costantemente la persona in formazione mentre tiene la documentazione dell'apprendimento e di verificare periodicamente le iscrizioni fatte.

2. Discussione sullo stato di formazione

Alla fine del semestre, la formatrice/il formatore discute con la persona lo stato di formazione sulla base dei seguenti criteri:

Nome/Cognome della persona di apprendimento:.....

Criteri di valutazione	Valutazione ¹				Osservazioni
	6	5	4	3	
Competenza professionale					
Obiettivi di valutazione professionali <i>La persona in formazione dispone delle conoscenze dell'azienda, dell'assortimento, della consulenza e della gestione della merce corrispondenti al suo stato di formazione.</i>	○	○	○	○	
Qualità del lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo preciso, accurato e costante. Si attiene alle direttive e alle istruzioni di lavoro dell'azienda.</i>	○	○	○	○	
Ritmo di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo rapido e sciolto. Il lavoro fornito corrisponde alle aspettative.</i>	○	○	○	○	

¹ legenda: esigenze

6 = ottimo 5 = buono 4 = sufficiente 3 = insufficiente

Competenza metodologica					
▪ Tecnica di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo affidabile, sistematico ed efficiente. Pianifica, riflette e fissa delle priorità.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Autonomia <i>La persona in formazione è in grado di svolgere i lavori in modo autonomo. Ha iniziativa, è creativa e responsabile.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Affidabilità <i>La persona in formazione è puntuale, esegue i lavori rispettando le scadenze e conformemente alle indicazioni date.</i>	☐	☐	☐	☐	
Competenza sociale e personale					
▪ Capacità di lavorare in équipe <i>La persona in formazione cura la collaborazione con colleghi e superiori. È servizievole ed accetta di buon grado le critiche.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Motivazione <i>La persona in formazione ha un atteggiamento positivo nei confronti del lavoro ed agisce nell'interesse dell'azienda. È disposta ad apprendere, sopporta la fatica e dimostra perseveranza.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Operare in funzione dei clienti <i>La persona in formazione comunica volentieri e la sua azione è volta a soddisfare i bisogni della clientela.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Forme comportamentali <i>La persona in formazione è cortese e corretta. Il suo comportamento è adeguato alla situazione ed alle necessità degli interlocutori.</i>	☐	☐	☐	☐	
Documentazione dell'apprendimento					
▪ Completezza	☐	☐	☐	☐	
▪ Concordanza con la valutazione della formatrice/del formatore	☐	☐	☐	☐	

Osservazioni

Obiettivi per il prossimo semestre / Osservazioni supplementari

Giudizio della persona in formazione a proposito della formazione professionale di base

- Formazione aziendale
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente
- Assistenza da parte della formatrice/del formatore
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente

Data / firme

Il colloquio ha avuto luogo il

Firma
(la persona in formazione):

Firma
(rappresentante legale):

Firma
(la formatrice/il formatore):

.....

Stato di formazione della persona

secondo l'articolo 16 OFor impiegata / impiegato del commercio al dettaglio

Alla fine del seguente semestre:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1° semestre | ☐ 4° semestre |
| ☐ 2° semestre | ☐ 5° semestre |
| ☐ 3° semestre | ☐ 6° semestre |

1. Determinazione dello stato di formazione

La formatrice/il formatore controlla, in base alle proprie osservazioni ed alla documentazione dell'apprendimento, se la persona in formazione *ha raggiunto bene, ha raggiunto, ha raggiunto parzialmente* oppure *non ha raggiunto* gli obiettivi di valutazione aziendali per il rispettivo semestre. Verifica se le iscrizioni fatte dalla persona in formazione coincidono con la propria valutazione. Si raccomanda di sostenere costantemente la persona in formazione mentre tiene la documentazione dell'apprendimento e di verificare periodicamente le iscrizioni fatte.

2. Discussione sullo stato di formazione

Alla fine del semestre, la formatrice/il formatore discute con la persona lo stato di formazione sulla base dei seguenti criteri:

Nome/Cognome della persona di apprendimento:.....

Criteri di valutazione	Valutazione ¹				Osservazioni
	6	5	4	3	
Competenza professionale					
Obiettivi di valutazione professionali <i>La persona in formazione dispone delle conoscenze dell'azienda, dell'assortimento, della consulenza e della gestione della merce corrispondenti al suo stato di formazione.</i>	○	○	○	○	
Qualità del lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo preciso, accurato e costante. Si attiene alle direttive e alle istruzioni di lavoro dell'azienda.</i>	○	○	○	○	
Ritmo di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo rapido e sciolto. Il lavoro fornito corrisponde alle aspettative.</i>	○	○	○	○	

¹ legenda: esigenze

6 = ottimo 5 = buono 4 = sufficiente 3 = insufficiente

Competenza metodologica					
▪ Tecnica di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo affidabile, sistematico ed efficiente. Pianifica, riflette e fissa delle priorità.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Autonomia <i>La persona in formazione è in grado di svolgere i lavori in modo autonomo. Ha iniziativa, è creativa e responsabile.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Affidabilità <i>La persona in formazione è puntuale, esegue i lavori rispettando le scadenze e conformemente alle indicazioni date.</i>	☐	☐	☐	☐	
Competenza sociale e personale					
▪ Capacità di lavorare in équipe <i>La persona in formazione cura la collaborazione con colleghi e superiori. È servizievole ed accetta di buon grado le critiche.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Motivazione <i>La persona in formazione ha un atteggiamento positivo nei confronti del lavoro ed agisce nell'interesse dell'azienda. È disposta ad apprendere, sopporta la fatica e dimostra perseveranza.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Operare in funzione dei clienti <i>La persona in formazione comunica volentieri e la sua azione è volta a soddisfare i bisogni della clientela.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Forme comportamentali <i>La persona in formazione è cortese e corretta. Il suo comportamento è adeguato alla situazione ed alle necessità degli interlocutori.</i>	☐	☐	☐	☐	
Documentazione dell'apprendimento					
▪ Completezza	☐	☐	☐	☐	
▪ Concordanza con la valutazione della formatrice/del formatore	☐	☐	☐	☐	

Osservazioni

Obiettivi per il prossimo semestre / Osservazioni supplementari

Giudizio della persona in formazione a proposito della formazione professionale di base

- Formazione aziendale
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente
- Assistenza da parte della formatrice/del formatore
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente

Data / firme

Il colloquio ha avuto luogo il

Firma
(la persona in formazione):

Firma
(rappresentante legale):

Firma
(la formatrice/il formatore):

.....

Stato di formazione della persona

secondo l'articolo 16 OFor impiegata / impiegato del commercio al dettaglio

Alla fine del seguente semestre:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1° semestre | ☐ 4° semestre |
| ☐ 2° semestre | ☐ 5° semestre |
| ☐ 3° semestre | ☐ 6° semestre |

1. Determinazione dello stato di formazione

La formatrice/il formatore controlla, in base alle proprie osservazioni ed alla documentazione dell'apprendimento, se la persona in formazione *ha raggiunto bene, ha raggiunto, ha raggiunto parzialmente* oppure *non ha raggiunto* gli obiettivi di valutazione aziendali per il rispettivo semestre. Verifica se le iscrizioni fatte dalla persona in formazione coincidono con la propria valutazione. Si raccomanda di sostenere costantemente la persona in formazione mentre tiene la documentazione dell'apprendimento e di verificare periodicamente le iscrizioni fatte.

2. Discussione sullo stato di formazione

Alla fine del semestre, la formatrice/il formatore discute con la persona lo stato di formazione sulla base dei seguenti criteri:

Nome/Cognome della persona di apprendimento:.....

Criteri di valutazione	Valutazione ¹				Osservazioni
	6	5	4	3	
Competenza professionale					
Obiettivi di valutazione professionali <i>La persona in formazione dispone delle conoscenze dell'azienda, dell'assortimento, della consulenza e della gestione della merce corrispondenti al suo stato di formazione.</i>	○	○	○	○	
Qualità del lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo preciso, accurato e costante. Si attiene alle direttive e alle istruzioni di lavoro dell'azienda.</i>	○	○	○	○	
Ritmo di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo rapido e sciolto. Il lavoro fornito corrisponde alle aspettative.</i>	○	○	○	○	

¹ legenda: esigenze

6 = ottimo 5 = buono 4 = sufficiente 3 = insufficiente

Competenza metodologica					
▪ Tecnica di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo affidabile, sistematico ed efficiente. Pianifica, riflette e fissa delle priorità.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Autonomia <i>La persona in formazione è in grado di svolgere i lavori in modo autonomo. Ha iniziativa, è creativa e responsabile.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Affidabilità <i>La persona in formazione è puntuale, esegue i lavori rispettando le scadenze e conformemente alle indicazioni date.</i>	☐	☐	☐	☐	
Competenza sociale e personale					
▪ Capacità di lavorare in équipe <i>La persona in formazione cura la collaborazione con colleghi e superiori. È servizievole ed accetta di buon grado le critiche.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Motivazione <i>La persona in formazione ha un atteggiamento positivo nei confronti del lavoro ed agisce nell'interesse dell'azienda. È disposta ad apprendere, sopporta la fatica e dimostra perseveranza.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Operare in funzione dei clienti <i>La persona in formazione comunica volentieri e la sua azione è volta a soddisfare i bisogni della clientela.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Forme comportamentali <i>La persona in formazione è cortese e corretta. Il suo comportamento è adeguato alla situazione ed alle necessità degli interlocutori.</i>	☐	☐	☐	☐	
Documentazione dell'apprendimento					
▪ Completezza	☐	☐	☐	☐	
▪ Concordanza con la valutazione della formatrice/del formatore	☐	☐	☐	☐	

Osservazioni

Obiettivi per il prossimo semestre / Osservazioni supplementari

Giudizio della persona in formazione a proposito della formazione professionale di base

- Formazione aziendale
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente
- Assistenza da parte della formatrice/del formatore
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente

Data / firme

Il colloquio ha avuto luogo il

Firma
(la persona in formazione):

Firma
(rappresentante legale):

Firma
(la formatrice/il formatore):

.....

Stato di formazione della persona

secondo l'articolo 16 OFor impiegata / impiegato del commercio al dettaglio

Alla fine del seguente semestre:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1° semestre | ☐ 4° semestre |
| ☐ 2° semestre | ☐ 5° semestre |
| ☐ 3° semestre | ☐ 6° semestre |

1. Determinazione dello stato di formazione

La formatrice/il formatore controlla, in base alle proprie osservazioni ed alla documentazione dell'apprendimento, se la persona in formazione *ha raggiunto bene, ha raggiunto, ha raggiunto parzialmente* oppure *non ha raggiunto* gli obiettivi di valutazione aziendali per il rispettivo semestre. Verifica se le iscrizioni fatte dalla persona in formazione coincidono con la propria valutazione. Si raccomanda di sostenere costantemente la persona in formazione mentre tiene la documentazione dell'apprendimento e di verificare periodicamente le iscrizioni fatte.

2. Discussione sullo stato di formazione

Alla fine del semestre, la formatrice/il formatore discute con la persona lo stato di formazione sulla base dei seguenti criteri:

Nome/Cognome della persona di apprendimento:.....

Criteri di valutazione	Valutazione ¹				Osservazioni
	6	5	4	3	
Competenza professionale					
Obiettivi di valutazione professionali <i>La persona in formazione dispone delle conoscenze dell'azienda, dell'assortimento, della consulenza e della gestione della merce corrispondenti al suo stato di formazione.</i>	○	○	○	○	
Qualità del lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo preciso, accurato e costante. Si attiene alle direttive e alle istruzioni di lavoro dell'azienda.</i>	○	○	○	○	
Ritmo di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo rapido e sciolto. Il lavoro fornito corrisponde alle aspettative.</i>	○	○	○	○	

¹ legenda: esigenze

6 = ottimo 5 = buono 4 = sufficiente 3 = insufficiente

Competenza metodologica					
▪ Tecnica di lavoro <i>La persona in formazione lavora in modo affidabile, sistematico ed efficiente. Pianifica, riflette e fissa delle priorità.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Autonomia <i>La persona in formazione è in grado di svolgere i lavori in modo autonomo. Ha iniziativa, è creativa e responsabile.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Affidabilità <i>La persona in formazione è puntuale, esegue i lavori rispettando le scadenze e conformemente alle indicazioni date.</i>	☐	☐	☐	☐	
Competenza sociale e personale					
▪ Capacità di lavorare in équipe <i>La persona in formazione cura la collaborazione con colleghi e superiori. È servizievole ed accetta di buon grado le critiche.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Motivazione <i>La persona in formazione ha un atteggiamento positivo nei confronti del lavoro ed agisce nell'interesse dell'azienda. È disposta ad apprendere, sopporta la fatica e dimostra perseveranza.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Operare in funzione dei clienti <i>La persona in formazione comunica volentieri e la sua azione è volta a soddisfare i bisogni della clientela.</i>	☐	☐	☐	☐	
▪ Forme comportamentali <i>La persona in formazione è cortese e corretta. Il suo comportamento è adeguato alla situazione ed alle necessità degli interlocutori.</i>	☐	☐	☐	☐	
Documentazione dell'apprendimento					
▪ Completezza	☐	☐	☐	☐	
▪ Concordanza con la valutazione della formatrice/del formatore	☐	☐	☐	☐	

Osservazioni

Obiettivi per il prossimo semestre / Osservazioni supplementari

Giudizio della persona in formazione a proposito della formazione professionale di base

- Formazione aziendale
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente
- Assistenza da parte della formatrice/del formatore
☐ molto buona ☐ buona ☐ sufficiente ☐ insufficiente

Data / firme

Il colloquio ha avuto luogo il

Firma
(la persona in formazione):

Firma
(rappresentante legale):

Firma
(la formatrice/il formatore):

.....
