Schweizer Bäcker-Confiseure
Boulangers-Confiseurs suisses
Panettieri-Confettieri svizzeri

Vendita 2022+
Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Direttive per la procedura di qualificazione (LPP) «2027»

Contenuto dell'esame

L'esame pratico si basa sulle competenze delle seguenti aree di competenza, in conformità al piano di formazione per impiegata del commercio al dettaglio:

- Creazione e organizzazione della relazione con il cliente (CCO A)
- Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)
- Acquisizione, introduzione e ulteriori sviluppi di conoscenze su prodotti e servizi (CCO C)
- Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)

Realizzazione

L'esame pratico si svolge presso l'azienda di formazione del candidato.

L'azienda formatrice è responsabile della predisposizione di un'atmosfera e di un'infrastruttura idonee allo svolgimento dell'esame, per cui i requisiti minimi dell'assortimento (ampiezza / profondità dell'assortimento) devono essere soddisfatti in conformità al documento "Dotazione minima/assortimento minimo dell'azienda di tirocinio" (Allegato 1 al "Piano di formazione").

L'esame pratico per le impiegate e gli impiegati del commercio al dettaglio dura 90 minuti.

I formatori professionali, i formatori pratici e i dipendenti dell'azienda presso la quale il candidato ha completato il programma di formazione di base, non possono essere coinvolti nello svolgimento e nella valutazione dell'esame.

Esperti di esami

L'esame è condotto da due esperti tecnici che non provengono dall'azienda in cui il candidato ha completato il programma di formazione di base.
(Un massimo di un esperto d'esame può provenire da un'altra filiale della stessa azienda madre).
I settori della formazione e degli esami con una sola azienda sono esenti da questo regolamento.

Gli esperti d'esame soddisfano il profilo dei requisiti, in conformità all'allegato delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione PQ.

Il team di esperti d'esame è presente sul posto per l'intera durata dell'esame. Un esperto d'esame esamina, l'altro verbalizza.

Gli esperti d'esame sono responsabili della supervisione dei candidati durante l'intero periodo d'esame, anche se i candidati svolgono un compito in modo autonomo.

Nella preparazione e nello svolgimento dell'esame pratico, gli esperti tengono conto delle condizioni operative e strutturali.
Se necessario, prima dell'esame viene effettuata una visita in azienda per familiarizzare con le condizioni operative e l'assortimento.

Griglia di valutazione e protocollo
Un verbale dell'esame viene redatto e firmato da entrambi gli esperti.

Percezioni inerenti alla formazione in azienda
Le carenze nella formazione aziendale, che influiscono sulla qualificazione nell'esame pratico ed episodi (avvenimenti, sinistri) gravi prima e durante l'esame, devono essere comunicati immediatamente al capo perito insieme a una perizia e un protocollo d'esame, all'attenzione della "Divisione della formazione professionale cantonale".

L'esame è suddiviso in tre aree:

1. **Relazioni con i clienti (CCO A+C), 40 minuti**
   Due diverse situazioni di vendita (giochi di ruolo) della durata di 20 minuti ciascuna vengono realizzate in base alle competenze acquisite.
   - Gli ordini devono essere scritti a mano su carta (devono essere consegnati agli esperti).

2. **Creazione di esperienze di acquisto (CCO E), 30 minuti**
   Durante i primi 20 minuti si svolge un colloquio impegnativa con il cliente.
   Nei restanti 10 minuti, i candidati ricevono un foglio di lavoro. Si tratta di un compito pratico: "Creare mondi di esperienza orientati ai prodotti e ai servizi nel commercio al dettaglio". Il candidato ha a disposizione 5 minuti per familiarizzare con la situazione e prepararsi alla presentazione. Segue una presentazione di 5 minuti, durante la quale l'esperto può anche porre domande sull'esecuzione.

3. **Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B), 20 minuti**

   Progettare la propria presentazione di prodotti e servizi

   Antecedente all'esame, il candidato deve progettare e esporre in modo autonomo, la propria presentazione di beni o servizi su un argomento stabilito dalla commissione.

   Per il processo di qualificazione 2026 è stato scelto il tema delle "hobby".

   L'allestimento deve avvenire nella sala d'esame o in locali direttamente adiacenti. La superficie espositiva deve essere di almeno 60 cm x 80 cm e devono essere rispettati i principi di presentazione dei prodotti.

   Si terrà un colloquio professionale. Il candidato presenta per **5 minuti** il proprio lavoro, in seguito l'esperto conduce un colloquio professionale di 15 minuti sul lavoro presentato.

Per la preparazione all'esame, può essere scaricato una serie 0 della griglia di protocollo su https://www.progetta-il-tuo-futuro.ch/.

Lucerna, 30.06.2026

Lisa Frunz
Commercio al dettaglio responsabile BCS