



# Rapporto di formazione

## **Panoramica**

### **Note generali**

### **Valutazione**

Valutazione generale sulle capacità professionali  
Lavorare con la documentazione dell'apprendimento  
Prestazioni nella scuola professionale e nel corso interaziendale  
Obiettivi del semestre scorso

### **Panoramica**

Obiettivi e misure

### **Conclusione**



# Rapporto di formazione

## Note generali

Azienda di tirocinio	<b>Panetteria Confetteri</b>
Persona in formazione	Mia Caso
Insegnamento	Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC
Formatore/trice	<b>Patrizia Muster</b>
Semestre	<b>1</b> 2 3 4 5 6

# Valutazione

## Valutazione generale sulle capacità professionali

### Valutazione della persona in formazione

#### Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

☰ 8 👤 1

<p>Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio</p> <p>1 ! 1 ✓</p>	<p>Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni</p> <p>1 ! 0 ✓</p>	<p>Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</p> <p>2 ! 0 ✓</p>	<p>Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</p> <p>0 ! 0 ✓</p>
<p>Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</p> <p>3 ! 0 ✓</p>	<p>Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio</p> <p>1 ! 0 ✓</p>		

#### Gestione e presentazione di prodotti e servizi

☰ 3 👤 0

<p>Attuare compiti nel processo di gestione della merce</p> <p>1 ! 0 ✓</p>	<p>Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti</p> <p>0 ! 0 ✓</p>	<p>Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti</p> <p>2 ! 0 ✓</p>
--	--	--

#### Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

☰ 6 👤 0

<p>Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo</p> <p>2 ! 0 ✓</p>	<p>Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti</p> <p>2 ! 0 ✓</p>	<p>Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana</p> <p>2 ! 0 ✓</p>
---	---	---

#### Interazione nell'azienda e nel ramo

☰ 16 👤 0

<p>Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali</p> <p>5 ! 0 ✓</p>	<p>Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio</p> <p>3 ! 0 ✓</p>	<p>Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti</p> <p>3 ! 0 ✓</p>	<p>Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio</p> <p>3 ! 0 ✓</p>
<p>Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità</p> <p>2 ! 0 ✓</p>			

## Creazione di esperienze di acquisto

☰ 7 🧑 0

Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio

3 ! 0 ✓



Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio

2 ! 0 ✓



Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni

2 ! 0 ✓



## Gestione di negozi online

☰ 12 🧑 0

Curare i dati degli articoli per il negozio online

3 ! 0 ✓



Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti

5 ! 0 ✓



Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online

4 ! 0 ✓



## Valutazione del/la formatore/trice

### Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

Nello scorso semestre, la persona in formazione non aveva obiettivi lavorativi da soddisfare in alcun campo.  
Pertanto non è prevista una valutazione.



#### Capacità tecniche

Valutate le prestazioni della persona in formazione in base alla scala.



Scarso Punto di forza

Osservazioni	
--------------	--

### Gestione e presentazione di prodotti e servizi

Nello scorso semestre, la persona in formazione non aveva obiettivi lavorativi da soddisfare in alcun campo.  
Pertanto non è prevista una valutazione.



#### Capacità tecniche

Valutate le prestazioni della persona in formazione in base alla scala.



Scarso Punto di forza

Osservazioni	
--------------	--

### Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

Nello scorso semestre, la persona in formazione non aveva obiettivi lavorativi da soddisfare in alcun campo.  
Pertanto non è prevista una valutazione.



#### Capacità tecniche

Valutate le prestazioni della persona in formazione in base alla scala.



Scarso Punto di forza

Osservazioni	
--------------	--

### Interazione nell'azienda e nel ramo

Nello scorso semestre, la persona in formazione non aveva obiettivi lavorativi da soddisfare in alcun campo.  
Pertanto non è prevista una valutazione.



### Creazione di esperienze di acquisto

Nello scorso semestre, la persona in formazione non aveva obiettivi lavorativi da soddisfare in alcun campo.  
Pertanto non è prevista una valutazione.



### Gestione di negozi online

Nello scorso semestre, la persona in formazione non aveva obiettivi lavorativi da soddisfare in alcun campo.  
Pertanto non è prevista una valutazione.



### Comportamento sul lavoro

Valutate le prestazioni della persona in formazione in base alla scala.



Scarso Punto di forza

Osservazioni	
--------------	--

# Lavorare con la documentazione dell'apprendimento

## Panoramica della persona in formazione

### Anno di apprendistato 1

	Da eseguire entro	Lavoro pratico	Creazione dell'opera
Porgere il benvenuto ai clienti	13.01.2022	✓	✓
Accogliere le richieste	13.01.2022	✗	✗
Capire i bisogni del clientet	13.01.2022	✓	✗
Utilizzare le conoscenze dell'assortimento	13.01.2022	✓	✗
Migliorare i colloqui di vendita	Nessuna pianificazione	✓	✗
Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento	Nessuna pianificazione	✓	✗
Stare alla cassa	Nessuna pianificazione	✓	✗
Occuparsi della ricezione della merce	13.01.2022	✓	✗
Elaborare le uscite di merci	13.01.2022	✓	✗
Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo	13.01.2022	✓	✗
Informarsi in merito alla concorrenza	Nessuna pianificazione	✗	✗
Formulare argomenti di vendita	Nessuna pianificazione	✗	✗
Offrire servizi adatti	Nessuna pianificazione	✗	✗
Trattare e mettere a disposizione prodotti	Nessuna pianificazione	✗	✗
Vivere lo spirito del team	Nessuna pianificazione	✗	✗
Accettare ordini di lavoro	Nessuna pianificazione	✗	✗
Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento	Nessuna pianificazione	✗	✗
Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni	Nessuna pianificazione	✗	✗

## Anno di apprendistato 2

	Da eseguire entro	Lavoro pratico	Creazione dell'opera
Entusiasmare i clienti	21.04.2022	⊖	⊖
Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti	22.06.2022	⊖	⊖
Avviare la conclusione di colloqui di vendita	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Rispondere alle domande dei clienti	20.05.2022	✓	⊖
Trasmettere le richieste dei clienti	19.10.2022	✓	⊖
Gestire le merci	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Registrazione i dati	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Argomentare in modo sostenibile	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Comunicare con sicurezza e in modo cordiale	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Comunicare al telefono in maniera conforme	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Comunicare oralmente informazioni	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Gestire situazioni d'emergenza	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Accettare feedback	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Porre obiettivi SMART	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Fissare la priorità di appuntamenti e compiti	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata	Nessuna pianificazione	⊖	⊖

## Anno di apprendistato 3

	Da eseguire entro	Lavoro pratico	Creazione dell'opera
Sviluppare relazioni con i clienti e mantenerle	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Accogliere i feedback dei clienti	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Risolvere situazioni complesse nel colloquio con il cliente	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Utilizzare correttamente cifre e dati	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Vollständige Arbeitsaufträge erteilen	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Konstruktive Rückmeldungen geben	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Svolgere colloqui impegnativi con i clienti	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Gestire i reclami	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Gestire riparazioni o ritorni	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Creare esperienze	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Raggiungere i segmenti di clienti sui social media	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Conoscere gli eventi per i clienti della propria azienda	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Pianificare e svolgere un evento per i clienti o una promozione	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Familiarizzare con il negozio online	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Aggiungere nuovi articoli al negozio online	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Collegare prodotti nel negozio online	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Analizzare il comportamento di acquisto della clientela nel negozio online	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Analizzare e rispondere al feedback dei clienti	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Analizzare e confrontare il comportamento d'ordine	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Gestire la scorta dei prodotti nel negozio online	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Analizzare i negozi online della concorrenza	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Verificare la facilità di utilizzo del negozio online da parte degli utenti	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Sorvegliare processi backend nel negozio online	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Garantire la reperibilità di contenuti del negozio	Nessuna pianificazione	⊖	⊖
Gestire in modo professionale la risoluzione di problemi nel negozio online	Nessuna pianificazione	⊖	⊖



## Valutazione del/la formatore/trice

### Documentazione dell'apprendimento

Valutate le prestazioni della persona in formazione in base alla scala.



Scarso

Punto di forza

Osservazioni	
--------------	--

## Prestazioni nella scuola professionale e nel corso interaziendale

### Rapporto semestrale

Valutate le prestazioni della persona in formazione in base alla scala.

     
Scarso Punto di forza

Osservazioni	
--------------	--

### Corsi interaziendali

Valutate le prestazioni della persona in formazione in base alla scala.

     
Scarso Punto di forza

Osservazioni	
--------------	--

## Obiettivi del semestre scorso

Obiettivi 1

Valutate il conseguimento degli obiettivi in base alla scala.



Scarso Punto di forza

Osservazioni

Obiettivi 2

Valutate il conseguimento degli obiettivi in base alla scala.



Scarso Punto di forza

Osservazioni

# Panoramica

## Obiettivi e misure per il prossimo semestre

Obiettivi 1	
Misure	
Programma	

Obiettivi 2	
Misure	
Programma	

# Conclusione

## Data / Firme

In data  questo rapporto di formazione è stato discusso.

Firma del/la formatore/trice responsabile	Firma della persona in formazione
<b>Visto del/la rappresentante legale (data, firma)</b>	

Se richiesto, il rapporto di formazione deve essere presentato all'autorità cantonale.