

Direttive esame pratico 2023

Assistenti del commercio al dettaglio

Nel settore della formazione e dell'esame panificio-pasticceria-confetteria.

Contenuto dell'esame

La materia di base dell'esame pratico è formata dagli obiettivi aziendali tenuto conto della tassonomia come pure delle competenze professionali, metodologiche e sociali.

Attuazione

L'esame pratico ha luogo nell'azienda formatrice del candidato/della candidata. Per gli/le assistenti del commercio al dettaglio la durata dell'esame é di 60 minuti.

L'azienda formatrice è responsabile di un'infrastruttura (moduli da testare) e di un'atmosfera adattata all'esame. Devono esistere requisiti minimi della gamma di prodotti (larghezza dell'assortimento/profondità dell'assortimento):

Panetteria	Pasticceria	Confetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Pane normale • Pane speciale • Pane di piccolo formato, pasticcini • Pasticcino • Pezzettini 	<ul style="list-style-type: none"> • Torte • Dessert alla panna e crema • Pasticceria • Confetteria • Sfogliata 	<ul style="list-style-type: none"> • Praline • Specialità con il cioccolato • Articoli di fantasia • Confetto

Snack	Gastronomia
<ul style="list-style-type: none"> • Panini • Tartine/panino imbottito • Salatini aperitivi • Sfogliate • Torte salate/Crostate/Pizze 	<ul style="list-style-type: none"> • Bevande calde • (Tè, caffè, bevande di latte miscelate) • Bevande fredde (bevande dolci, bevande di latte miscelate, tè freddo) • Snacks

I responsabili della formazione e i/le collaboratori/collaboratrici dell'azienda nella quale il/la candidato/a ha seguito la sua formazione di base, non possono essere coinvolti in nessun modo nello svolgimento e nella valutazione dell'esame.

Due esperti/e specializzati/e attuano l'esame. Essi/e **non** provengono dall'azienda, nella quale il/la candidato/a ha seguito la sua formazione. Gli/le esperti/e rispondono al profilo delle esigenze della commissione d'esame svizzera del commercio al dettaglio.

Il team degli esperti è presente sul posto durante tutta la durata degli esami. Un/una esperto/a esamina, l'altro redige il protocollo. È possibile un cambiamento di ruolo durante l'esame, ma deve essere annunciato al candidato/a prima dell'esame e viene annotato nel protocollo d'esame.

Gli esperti considerano le condizioni operative nella preparazione e nell'esecuzione dell'esame pratico, per quanto possibile determinare la qualifica professionale.

Viene tenuto un protocollo dettagliato sullo svolgimento dell'esame. Il medesimo è firmato dai due esperti/e. Il ramo panetteria-pasticceria-confetteria per la formazione e gli esami, mette a disposizione una griglia di protocollo comune obbligatoria per tutta la Svizzera.

Eventuali lacune nella formazione dell'azienda che influenzano la qualificazione dell'esame pratico come pure incidenti gravi prima e durante gli esami, sono da annunciare immediatamente tramite un rapporto degli esperti e nel protocollo d'esame agli organizzatori cantonali competenti degli esami.

L'esame si divide in tre parti:

- | | |
|---|--|
| 1. Conoscenze dell'azienda | colloquio professionale |
| 2. Conoscenze dell'assortimento | colloquio professionale orientato al cliente |
| 3. Consigli alla clientela e gestione delle merci | gioco di ruolo
esempio di casi |

1. Conoscenze dell'azienda (discussione tecnica)

Sarà effettuato un colloquio professionale tenuto conto degli obiettivi dell'azienda. La documentazione della formazione **non** può essere utilizzata come aiuto durante il colloquio.

2. Conoscenze approfondite dell'assortimento (discussione tecnica orientata al cliente)

Avrà luogo un colloquio professionale orientato al cliente riferito all'assortimento. I moduli professionali scelti devono essere equamente rappresentati.

Importante: Il classificatore con le schede tecniche dei prodotti fatto dall'apprendista stessa/o con minimo 15 prodotti, deve essere consegnato all'inizio dell'esame agli esperti. Essi sceglieranno un prodotto per ogni modulo e lo interrogheranno in profondità.

3. La consulenza e gestione delle merci (Giochi di ruolo e Esempi di caso)

In questo campo sono esaminate le seguenti situazioni:

Una situazione di vendita ordinaria comprendente un consiglio sotto forma di gioco di ruolo

Durante questo colloquio di vendita, è possibile valutare diversi ambiti professionali.

Un'ordinazione, come p. es. un dessert

Si attende precisamente che durante il colloquio di vendita, il/la candidato/a consigli il cliente/l'esperto in maniera ottimale e che il/la candidato/a tenti di generare delle vendite supplementari o alternative.

Articolo regalo

Un/una cliente è alla ricerca di un regalo. Il/la candidato/a stabilisce una ricerca sistematica del desiderio e confeziona il prodotto scelto, secondo la situazione, in modo attrattivo.

Esempio di caso, gestione delle merci

Vetrina o superficie espositiva

Il/la candidato/a deve prima di tutto creare autonomamente una vetrina o un tavolo espositivo su un argomento di sua scelta. Questi devono essere allestiti nell'aula d'esame o in locali adiacenti. L'area espositiva deve essere di almeno 60 cm x 80 cm o 3 scaffali con superficie corrispondente. Inoltre, si svolge una discussione professionale sulla struttura, l'obiettivo, lo scopo, l'uso, la selezione dei temi e i principi della presentazione.

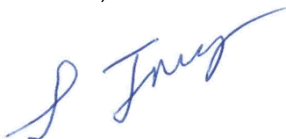
Esempio di caso, gestione delle merci

Esame di una situazione pratica dai moduli specialistici selezionati

Il/la candidato/a conosce vari strumenti di promozione delle vendite e li applica. Lui o lei può svolgere novità e attività.

Per la preparazione dell'esame, una serie 0 della griglia di protocollo può essere impostata su www.progetta-il-tuo-futuro.ch/it/

Lucerna, il 19.09.2022



Lisa Frunz

Responsabile commercio al dettaglio SBC