

## Direttive esame pratico 2023

### Impiegati/e del commercio al dettaglio

Per la formazione e gli esami nel ramo panetteria-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 impiegati/e del commercio al dettaglio la durata dell'esame è di 90 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"> <li>• Pane normale</li> <li>• Pane speciale</li> <li>• Pane di piccolo formato, pasticcini</li> <li>• Pasticcino</li> <li>• Pezzettini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Torte</li> <li>• Dessert alla panna e crema</li> <li>• Pasticceria</li> <li>• Confetteria</li> <li>• Sfogliata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praline</li> <li>• Specialità con il cioccolato</li> <li>• Articoli di fantasia</li> <li>• Confetto</li> </ul>
Snack	Gastronomia	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panini</li> <li>• Tartine/panino imbottito</li> <li>• Salatini aperitivi</li> <li>• Sfogliate</li> <li>• Torte salate/Crostate/Pizze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevande calde</li> <li>• (Tè, caffè, bevande di latte miscelate)</li> <li>• Bevande fredde (bevande dolci, bevande di latte miscelate, tè freddo)</li> <li>• Snacks</li> </ul>	

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 devono provenire dall'azienda nella quale il/la candidato/a ha seguito la sua formazione. Gli/le esperti/e non possono provenire nemmeno da un'altra succursale della stessa casa madre. 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.

Durante la preparazione e lo svolgimento dell'esame pratico, gli/le esperti/e considerano il contesto aziendale e l'attuazione dell'esame pratico, per quanto possibile, per la definizione della qualificazione 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 quattro parti:

- |                                              |                                              |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1. Conoscenze dell'azienda                   | colloquio professionale                      |
| 2. Campo principale, consigli alla clientela | gioco di ruolo                               |
| 3. Conoscenze dell'assortimento              | colloquio professionale orientato al cliente |
| 4. Gestione delle merci                      | esempio di caso                              |

#### 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. Campo principale, consigli alla vendita (Giochi di ruolo)

In questo campo, sono esaminate le seguenti situazioni:

##### Due situazioni di vendita ordinarie comprendente i consigli sotto forma di gioco di ruolo

Durante questo colloquio di vendita, devono essere coperti i differenti campi professionali.

##### Reclamo

Ci si attende che un reclamo sia trattato con competenza.

##### Articolo regalo

Il/la candidato/a stabilisce una ricerca sistematica dei desideri del cliente e confeziona il prodotto scelto, secondo la situazione, in maniera attrattiva.

##### Un'ordinazione complessa

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

#### 3. Conoscenze approfondite dell'assortimento (colloquio professionale orientato al cliente)

Colloquio specializzato orientato al cliente sull'assortimento dell'azienda. I moduli professionali scelti saranno rappresentati in modo equivalente.

**Importante:** la documentazione di autocostruzione, compresa la scheda di valutazione della scuola professionale Richemont del discente con almeno 20 prodotti, deve essere consegnata agli esperti all'inizio dell'esame. Gli esperti selezioneranno quindi un prodotto per modulo e si informeranno su di esso in modo più dettagliato.

#### 4. Esempio di caso, gestione delle merci (esempio di caso)

##### 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. Inoltre, si svolge una discussione professionale sulla struttura, l'obiettivo, lo scopo, l'uso, la selezione dei temi e i principi della presentazione.

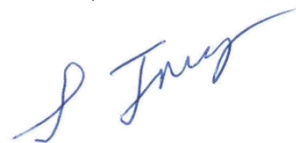
##### Esempio di caso, gestione delle merci

##### Esame di una situazione pratica dai moduli specialistici selezionati

Il/la candidato/a conosce i vari strumenti di promozione delle vendite (novità e attività) e l'applica.

Per la preparazione dell'esame, una serie 0 della griglia di protocollo può essere scaricata su [www.progetta-il-tuo-futuro.ch/it/](http://www.progetta-il-tuo-futuro.ch/it/)

Lucerna, il 13.09.2022



Lisa Frunz

Responsabile commercio al dettaglio SBC