

Campo della qualificazione "lavori pratici"
Posizione 1.1 "Esami pratici"

Protocollo della procedura di qualificazione panetteria-pasticceria-confetteria

Cognome _____

Nome _____ No. _____

Indirizzo dell'azienda formatrice _____

Luogo dell'esame, indirizzo _____

Data _____

Inizio dell'esame _____ Fine dell'esame _____

Cognome dell'esperto/a 1 _____

Firma _____

Cognome dell'esperto/a 2 _____

Firma _____

Apporre una crocetta per i tre moduli scelti

- Panetteria/P Confetteria/C Ristorazione/R
- Pasticceria/P Snacks/Gastronomia/S

Scala delle note

Punteggio	Nota
95 - 100	6.0
85 - 94	5.5
75 - 84	5.0
65 - 74	4.5
55 - 64	4.0
45 - 54	3.5
35 - 44	3.0
25 - 34	2.5
15 - 24	2.0
5 - 14	1.5
0 - 4	1.0

Part.	Campo	Durata	Punteggio massimo	Punteggio effettivo
1	Conoscenze dell'azienda	5'	5	
2	Campo principale, consigli alla clientela	45'	60	
3	Conoscenze dell'assortimento	25'	25	
4	Gestione delle merci	15'	10	
Total		90'	100	

Nota

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione Forma dell'esame	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.	
1.	Conoscenze dell'azienda <i>Colloquio professionale</i>	5'	5			Se presente, la documentazione didattica può essere utilizzata (non può essere valutata dagli esperti)		
Essa sarà riesaminata ogni tre obiettivi di performance.								
CP T1	3.3.1 Conosco i punti di forza della vendita della mia azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
CP T2	5.4.4 Conosco e so descrivere i partner e le/i concorrenti principali della mia azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
T= Tassonomia							Totale parziale	

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
2.	Campo principale, consigli alla clientela <i>2 differenti giochi di ruolo</i>	45'	60				
A) Situazione di vendita giornaliera comprendente dei consigli e che raggruppa diversi campi professionali, fare confezionare un prodotto regalo e gestire un reclamo.							
	Gioco di ruolo A, consigli	20/ 25'	30	Esperto/cliente	Esempi		
PC T3	5.3.7 Sono in grado di individuare e di esaudire i desideri quotidiani della clientela					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
PC T3	5.6.2 Sono in grado di accogliere i reclami in modo ponderato e di trattarli secondo le direttive dell'azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____	
						Totale parziale	

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio profes- sionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
2.	Campo principale, consigli alla clientela Gioco di ruolo A, consigli			Esperto/cliente	Esempi	Riporto (seguito a pagina 4)	
CP T3	5.14.1 So condurre colloqui impegnativi con la clientela					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
CS	<u>capacità di comunicazi- one</u> Il mio modo di presentarmi riflette l'immagine e le esi- genze della mia azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
CS	La persona in formazione è aperta al dialogo					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
CM	La persona in formazione controlla il prodotto e l'imbal- laggio		1			<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
CM	La persona in formazione rispetta le regole di base di una confezione regalo attrat- tiva		3			<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
Totale dei punti gioco di ruolo A						Totale parziale	

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio profes- sionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
2.	Campo principale, consigli alla clientela <i>2 differenti giochi di ruolo</i>					Riporto (seguito a pagina 5)	
B) Ordinazione complessa con delle vendite alternative e supplementari che raggruppa diversi campi professionali, presentazione delle diverse prestazioni di servizio							
	Gioco di ruolo B, consigli	20 / 25'	30	Esperto/cliente	Esempi		
CP T3	5.4.5 Sono in grado di utilizzare i prodotti a beneficio del cliente tramite un'accurata individuazione dei suoi bisogni.					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
CP T4	6.2.2 Sfrutto le mie conoscenze approfondite sui prodotti durante il mio lavoro quotidiano					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	1.2.1 So argomentare con termini appropriati e con successo durante un colloquio					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
Totale parziale							

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio profes- sionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
2.	Campo principale, consigli alla clientela <i>2 differenti giochi di ruolo</i>					Riporto (seguito a pagina 6)	
	Gioco di ruolo B, consigli				Esempi		
CP T3	5.7.1 Sono capace di mette- re in atto, in modo mirato, le offerte di prestazioni di servi- zio della mia azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
CS	La persona in formazione conduce il colloquio di vendi- ta in funzione della situazio- ne					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
CS	La persona in formazione applica mimica e gestualità in maniera appropriata					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
CM	La persona in formazione utilizza coscientemente il materiale d'informazione nel colloquio di vendita				•	<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
CM	La persona in formazione realizza delle vendite sup- plementari				•	<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____	
Totale dei puniti giochi di ruolo B							
* Il totale dei punti effettivi è da riportare sulla prima pagina del protocollo.						Totale campo principale, consigli alla clientela	*

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
3.	Conoscenze dell'assortimento <i>Colloquio specializzato orientato al cliente</i>	25'	25	Esempi modul			
Domandare in modo approfondito, rispettivamente lasciarsi consigliare su 2-3 prodotti per ogni modulo. I tre campi professionali devono essere trattati in modo equivalente. Domande fino a C3 (due obiettivi valutativi, 6.3.1 e 6.3.2 fino a C4). Introdurre nella discussione dei casi speciali, allergie, intolleranze a determinati alimenti.							
CP T3	6.2.1 Dispongo di vaste conoscenze sull'assortimento della mia azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 So spiegare alla clientela le differenze per i vari prodotti					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Conosco le possibilità di utilizzazione dei vari prodotti e sono in grado di impiegare le mie conoscenze per soddisfare la clientela					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
* Il totale dei punti effettivi è da riportare sulla prima pagina del protocollo.						Totale conoscenze dell'assortimento	*

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
3.	Conoscenze dell'assortimento <i>Colloquio specializzato orientato al cliente</i>	25'	25	Esempi		Riporto (seguito a pagina 8)	
Domandare in modo approfondito, rispettivamente lasciarsi consigliare su 2-3 prodotti per ogni modulo. I tre campi professionali devono essere trattati in modo equivalente. Domande fino a C3 (due obiettivi valutativi, 6.3.1 e 6.3.2 fino a C4). Introdurre nella discussione dei casi speciali, allergie, intolleranze a determinati alimenti.							
CP T3	6.2.1 Dispongo di vaste conoscenze sull'assortimento della mia azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 So spiegare alla clientela le differenze per i vari prodotti					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Conosco le possibilità di utilizzazione dei vari prodotti e sono in grado di impiegare le mie conoscenze per soddisfare la clientela					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
* Il totale dei punti effettivi è da riportare sulla prima pagina del protocollo.						Totale conoscenze dell'assortimento	*

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
3.	Conoscenze dell'assortimento <i>Colloquio specializzato orientato al cliente</i>	25'	25	Esempi		Riporto (seguito a pagina 9)	
Domandare in modo approfondito, rispettivamente lasciarsi consigliare su 2-3 prodotti per ogni modulo. I tre campi professionali devono essere trattati in modo equivalente. Domande fino a C3 (due obiettivi valutativi, 6.3.1 e 6.3.2 fino a C4). Introdurre nella discussione dei casi speciali, allergie, intolleranze a determinati alimenti.							
CP T3	6.2.1 Dispongo di vaste conoscenze sull'assortimento della mia azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 So spiegare alla clientela le differenze per i vari prodotti					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Conosco le possibilità di utilizzazione dei vari prodotti e sono in grado di impiegare le mie conoscenze per soddisfare la clientela					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
Totale conoscenze dell'assortimento							
* Il totale dei punti effettivi è da riportare sulla prima pagina del protocollo.						Totale conoscenze dell'assortimento (totale parziale : 3)	*

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio ef- fet.
4.	Gestione delle merci <i>1 esempio di caso</i>	15'	10	Esempi	Esempi		
CP T3	5.2.3 So presentare i prodotti della mia azienda in maniera autonoma				•	<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.20.1 Sono capace di vigilare sul grado di disponibilità alla vendita del mio settore e prendere misure adeguate					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.2.1 Sono capace di presentare alla clientela i prodotti della mia azienda in maniera convincente, rispettando le direttive interne					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
						Totale parziale	

Procedura di qualificazione per le formazioni professionali di base impiegati del commercio al dettaglio ICD, panetteria-pasticceria-confetteria Serie 0 2018

Parte	Campo della formazione <u>Forma dell'esame</u>	Durata totale 90'	Punteggio mas.	Domande per il colloquio professionale	Proposte di soluzione	Risposte inesistenti, false o incomplete	Punteggio effet.
4.	Gestione delle merci <i>1 esempio di caso</i>			Esempi	Esempi	Riporto (seguito a pagina 11)	
CP T3	5.2.2 Sono in grado di realizzare delle attività di vendita, secondo le regole della mia azienda					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CS	La persona in formazione risolve l'esempio di caso in maniera professionale					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
CM	Durante la prestazione delle merci, la persona in formazione rispetta i principi di base della presentazione					<input type="checkbox"/> necessità d'aiuto _____ _____ _____ _____ _____	
						Totale gestione delle merci	*

* Il totale dei punti effettivi è da riportare sulla prima pagina del protocollo.