

Piano di formazione

Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Orientamenti "Creazione di esperienze di acquisto" e "Gestione di negozi online"

Allegato 1

Dotazione minima / assortimento minimo dell'azienda di tirocinio

Versione del 28 aprile 2021

1. Requisiti che coinvolgono più rami

1.1 Requisiti aziendali per entrambi gli orientamenti

Di norma, l'azienda di tirocinio deve coprire i campi di competenze operative "a - d", le rispettive competenze operative nonché tutti i corrispondenti obiettivi di valutazione dell'azienda conformemente al piano di formazione.

Condizioni per entrambi gli orientamenti

- La persona in formazione deve avere un contatto personale con i clienti.
 - ➔ Campo di competenze operative a "Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti"
- L'azienda di tirocinio deve coprire l'assortimento minimo predefinito dal ramo di formazione e d'esame scelto.
- La persona in formazione deve gestire consulenze ai clienti, specifiche dell'assortimento.
- Per la propria formazione la persona in formazione necessita di un computer, un notebook oppure un tablet nonché di un collegamento a Internet nell'azienda per poter svolgere delle ricerche su prodotti e servizi.
 - ➔ Campo di competenze operative c "Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi"
- La persona in formazione deve gestire e analizzare il proprio assortimento. Per farlo, deve poter accedere agli indici rilevanti per l'azienda e ai dati dei clienti.
 - ➔ Campo di competenze operative b "Gestione e presentazione di prodotti e servizi"

Condizioni per i singoli orientamenti

Stipulando un contratto di tirocinio per la formazione di base su tre anni (impiegato del commercio al dettaglio ICD) si deve decidere se scegliere l'orientamento "Creazione di esperienze di acquisto" oppure "Gestione di negozi online".

La scelta viene fatta dall'azienda di tirocinio a dipendenza della struttura, della forma di vendita e dei canali di vendita dell'azienda stessa. È pure possibile che le aziende possano offrire entrambi gli orientamenti. In questo caso, per ogni singolo contratto di tirocinio, le aziende devono decidere l'orientamento in collaborazione con la rispettiva persona in formazione.

Orientamento "Creazione di esperienze di acquisto"

Per poter formare in questo orientamento, l'azienda di tirocinio deve coprire il campo di competenze operative "e" le rispettive competenze operative nonché i corrispondenti obiettivi di valutazione dell'azienda conformemente al piano di formazione.

- La persona in formazione deve gestire clienti impegnativi e colloqui di vendita (per esempio trovare soluzioni individuali per i clienti, gestire ritorni di merce, riparazioni, forniture di pezzi di ricambio e reclami di clienti secondo le direttive aziendali).
- L'azienda deve disporre di una possibilità di allestire promozioni affinché la persona in formazione possa far vivere i prodotti per i clienti (toccare, provare, testare, interattività ecc.) e collaborare alla progettazione di promozioni delle vendite.
 - ➔ Campo di competenze operative "e" "Creazione di esperienze di acquisto"

L'esame pratico (LPP) si svolge nel negozio di vendita.

Orientamento "Gestione di negozi online"

Per poter formare in questo orientamento, l'azienda di tirocinio deve coprire il campo di competenze operative "f", le rispettive competenze operative nonché i corrispondenti obiettivi di valutazione dell'azienda conformemente al piano di formazione.

- Oltre a un settore di vendita stazionaria, l'azienda deve disporre di un proprio negozio online in cui la persona in formazione può gestire i dati degli articoli, analizzare i dati e presentare la merce.
- Alla persona in formazione serve un accesso completo ai dati delle transazioni del negozio online (comportamento di ricerca, comportamento d'acquisto, valori dei panieri di merce, quantità di articoli, ritorni di merce, valutazioni da parte dei clienti ecc.).
- Alla persona in formazione serve una postazione di lavoro con un PC e un accesso al negozio online e ai sistemi periferici direttamente dipendenti (ERP, CRM, PIM, strumenti informatici per analisi o simili).
 - ➔ Campo di competenze operative "f" "Gestione di negozi online"
- BDS/FCS ha elaborato un supporto alle decisioni dettagliato per valutare le aziende di formazione con orientamento "Gestione di negozi online" e l'ha pubblicato nella rubrica Download. Lo trovate [qui](#) per scaricarlo.
- Soprattutto nel terzo anno di tirocinio, la persona in formazione deve lavorare per almeno 6 mesi – ne sono tuttavia raccomandati 9 – in un negozio online. In questo modo le persone in formazione acquisiscono sufficiente pratica nella propria specializzazione, inoltre possono ancora trascorrere del tempo nel settore di vendita stazionaria per preparare la procedura di qualificazione finale.

Sono possibili reti di aziende di tirocinio per coprire entrambi i settori (vendita stazionaria e online).

L'esame pratico (LPP) si svolge nel negozio di vendita.

Per esaminare praticamente l'orientamento "Gestione di negozi online", nel negozio di vendita stazionaria – in una zona non accessibile al pubblico - deve essere a disposizione un PC con accesso al negozio online e ai principali sistemi periferici in cui la persona in formazione ha lavorato.

I rami di formazione e d'esame sono a disposizione in caso di domande relative alla formazione nell'orientamento «Gestione di negozi online». Se necessario, vengono sostenuti tramite l'ASSOCIAZIONE DI COMMERCIO.SWISS (sito web: <https://handelsverband.swiss/> - in francese e tedesco).

Assortimento

La valutazione dell'assortimento deve avvenire in base alla raccomandazione del ramo di formazione e d'esame (F+E) (→ Capitolo 2.). Un'azienda di tirocinio deve obbligatoriamente essere attribuita a un ramo di formazione e d'esame conformemente all'allegato 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Le aziende di tirocinio con un assortimento insufficiente o unilaterale possono semmai offrire posti di formazione in rete con un'azienda che ne completa l'assortimento.

In caso di incertezze e casi speciali nonché per esaminare domande concernenti le reti di aziende di tirocinio si deve contattare il rispettivo ramo di formazione e d'esame. Trovate l'indirizzo di tutti i rami F+E sul seguente sito web:

www.bds-fcs.ch

- Impiegati del commercio al dettaglio oppure Assistenti del commercio al dettaglio
- Rami F+E
- Elenco degli indirizzi dei rami F+E

1.2. Regolamentazione per aziende di formazione che non possono essere attribuite chiaramente a un ramo di formazione e d'esame

Attribuzione a un ramo F+E fattibile in modo ragionevole

D'intesa con l'ufficio della formazione professionale, l'azienda di formazione sceglie l'attribuzione al ramo F+E più vicino. Nella scelta si devono considerare in particolare le condizioni per uno svolgimento della procedura di qualificazione nell'azienda di tirocinio (cfr. sopra). Nei casi dubbi viene coinvolto il ramo F+E interessato.

Rete di aziende di tirocinio

Allo scopo di garantire il coinvolgimento della pratica e l'ampiezza dell'assortimento per applicare le conoscenze del ramo, le persone in formazione assolvono un periodo della durata da tre (minimo) a sei mesi in un'azienda di tirocinio con un assortimento tipico del ramo F+E scelto. La responsabilità (ricerca dell'azienda



supplementare, accordi concernenti stipendio, assicurazioni ecc.) compete all'azienda di tirocinio.

L'esame pratico ha luogo nell'azienda principale – deve comprendere un assortimento di base – che ne consente lo svolgimento.

2. Requisiti specifici del ramo

Si devono rispettare i seguenti requisiti minimi dell'offerta di prodotti e servizi per i posti di formazione nel commercio al dettaglio del rispettivo ramo di formazione e d'esame.