

1. anno di tirocinio CFP

Esercizi di pratica professionale (lavori pratici)

Gli esercizi di pratica professionale sono formulati consapevolmente utilizzando la forma tu, siccome ci si rivolge direttamente alle persone in formazione. Ciò non significa tuttavia che con gli esercizi di pratica professionale si intende introdurre una cosiddetta "cultura del tu" nelle aziende. Le aziende, le formatrici e i formatori professionali determinano liberamente se utilizzare la forma di cortesia oppure dare del tu nei contatti personali all'interno dell'azienda.

Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Porgere il benvenuto ai clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio sei il padrone o la padrona di casa nella tua azienda. Vorresti che le tue clienti si sentano a loro agio. Per creare quest'atmosfera e per realizzare tramite ciò anche un colloquio di vendita di successo, l'inizio deve funzionare al meglio.

Il presente lavoro pratico ti aiuta a porgere il benvenuto ai clienti in modo professionale e tramite ciò poni la prima pietra per il colloquio di vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti in merito a quali canali di comunicazione possono svolgersi i contatti con i clienti nella tua azienda. Crea una panoramica sui canali di comunicazione e sui diversi contatti con i clienti che vuoi stringere in loco.

Compito parziale 2: Rifletti su che cosa debba includere una buona prima comunicazione con le clienti. In tal senso pensa a esperienze di vendita positive in cui tu stessa o stesso sei stata o stato cliente. Che cosa ti ha entusiasmato o reso felice? Crea un bigliettino che possa fungere da supporto per i tuoi pensieri.

Compito parziale 3: Porgi ora il benvenuto ai clienti: avvicinati attivamente a due clienti, porgi loro il benvenuto e informati su come puoi aiutarli. Utilizza a tale proposito il bigliettino del compito parziale 2. Fatti fornire un riscontro dalle tue formatrici.

Compito parziale 4: Al termine del compito parziale 3, avvicinati nuovamente alle tre clienti, dai loro il benvenuto e chiedi di nuovo che cosa puoi fare per loro. Dopo ogni contatto chiediti che cosa ha funzionato bene e che cosa devi ancora migliorare.

Compito parziale 5: Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella documentazione digitale dell'apprendimento.

Suggerimenti per la soluzione

Osserva come i tuoi collaboratori porgono il benvenuto ai clienti e ricava idee per i tuoi contatti personali con i clienti.

Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Accogliere le richieste

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio

Situazione iniziale

Nel primo contatto con i clienti è fondamentale riconoscere rapidamente le richieste della cliente. Così lei si sentirà capita e sarà in ottime mani. Il presente lavoro pratico ti aiuta a conoscere le diverse richieste dei clienti nella tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono le richieste con cui le tue clienti entrano in negozio. Quali sono le più ricorrenti? Elencale in una lista.

Compito parziale 2: Per ogni richiesta rifletti su due domande con le quali puoi identificare con certezza la richiesta.

Compito parziale 3: Utilizza le domande del compito parziale 2 per i prossimi quattro contatti con i clienti. Chiediti poi se le domande hanno funzionato bene o se la prossima volta sarebbe meglio utilizzarne altre. Elabora la lista di conseguenza.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Mettiti nei panni della cliente. Rifletti su quali sono le richieste con cui tu stesso ti rechi in negozio e su quali domande prevedi di ricevere.

Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni

Lavoro pratico

Capire i bisogni del cliente

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni.

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio vuoi soddisfare al meglio i bisogni della tua cliente. La cliente stessa non è però sempre in grado di menzionare i bisogni in modo veramente concreto. Qui si tratta di andare a fondo con domande specifiche sulle richieste della cliente.

Il presente lavoro pratico costituisce un'introduzione alle tecniche necessarie per individuare in modo ottimale il bisogno.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono le tecniche delle domande che ti consentono di scoprire i bisogni della cliente nel contatto diretto. A questo proposito prepara una lista con le tecniche delle domande adatte e con le possibili domande.

Compito parziale 2: Rifletti sugli aspetti da osservare quando ascolti attentamente. Prepara a questo proposito un promemoria sotto forma di lista con esempi.

Compito parziale 3: Rivolgiti attivamente a una cliente e analizza i suoi bisogni. Utilizza consapevolmente le diverse tecniche delle domande e l'ascolto attento. Fai in modo che un formatore ti osservi e ti fornisca un riscontro.

Compito parziale 4: Con queste conoscenze avvicinati ad altri due clienti e analizza i loro bisogni.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Rifletti in primo luogo su quali sono le esigenze dei clienti che si presentano più frequentemente nella tua azienda o nella tua sezione.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

La procedura di pagamento costituisce un'opportunità per concludere positivamente l'esperienza di acquisto del tuo cliente. Perché non conta solo la prima impressione bensì anche l'ultima! In questo lavoro pratico ti occupi di come creare esperienze di acquisto positive nella procedura di pagamento.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su come gestire la procedura di pagamento e il congedo affinché la tua cliente si senta a proprio agio e torni volentieri in futuro a fare acquisti.

Compito parziale 2: Effettua la procedura di pagamento per almeno quattro clienti. Crea in tal senso un'esperienza di acquisto positiva. Utilizza le tue riflessioni del compito parziale 1.

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel tuo lavoro tieni sempre in considerazione le direttive della tua azienda.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Stare alla cassa

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

Per svolgere rapidamente i pagamenti devi conoscere bene i diversi metodi e sistemi di pagamento della tua azienda. L'attuazione di questo lavoro pratico ti supporta in questo scopo.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Crea una lista con tutti i metodi e sistemi di pagamento a tua disposizione nella tua azienda.

Compito parziale 2: Lavora almeno due settimane – nella migliore delle ipotesi sorvegliato – autonomamente alla cassa, rispettivamente nell'area riservata ai pagamenti della tua azienda. Acquista sicurezza in tutti i metodi e sistemi di pagamento della tua lista (compito parziale 1).

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Fatti mostrare dal tuo formatore come funzionano i diversi metodi e sistemi di pagamento e come utilizzarli correttamente.

Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce

Lavoro pratico

Occuparsi della ricezione della merce

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b1: Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce

Situazione iniziale

La ricezione della merce è la prima fase importante per il processo di gestione della merce. Controllando la merce accuratamente e riconsegnando immediatamente merci errate o danneggiate garantisci la qualità ed eviti costi inutili. Con il presente lavoro pratico puoi attuare immediatamente questo compito nella tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Con il tuo formatore definisci tre forniture di merci che puoi prendere in consegna autonomamente. Prepara la ricezione di queste tre forniture di merci.

Compito parziale 2: Prendi in consegna le tue 3 forniture di merci. Controlla accuratamente le merci ricevute. Consulta immediatamente la persona responsabile in caso di merce errata o danneggiata. Elabora le merci errate o danneggiate secondo le direttive aziendali.

Compito parziale 3: Dopo ogni fornitura di merci che hai preso in consegna, informa la persona responsabile e comunicale tutti i dettagli rilevanti legati all'accettazione delle merci.

Compito parziale 4: Smaltisci il materiale di imballaggio delle forniture che hai ricevuto, secondo le direttive aziendali.

Compito parziale 5: Documenta e rifletti i tuoi risultati in una documentazione dell'apprendimento digitale.

Indicazioni per la soluzione

Ricorda che: il controllo al ricevimento della merce include tre diverse fasi:

- Primo controllo/controllo sommario
- Controllo del bollettino di consegna
- Secondo controllo/controllo dettagliato

Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce

Lavoro pratico

Elaborare le uscite di merci

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b1: Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce

Situazione iniziale

È importante che tu sappia in qualsiasi momento, quali merci e in quali quantità sono disponibili nella tua azienda. Soltanto così puoi effettuare per tempo ulteriori ordini. Affinché la scorta di merci sia sempre aggiornata, devi elaborare le uscite di merci il più rapidamente possibile. Mediante questo lavoro pratico puoi esercitare ciò.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono i tipi di uscita di merci nella tua azienda. Crea una lista di essi.

Compito parziale 2: Calcola, una volta prima della fine della giornata lavorativa, le vendite complessive delle merci del giorno nel tuo negozio o nel tuo reparto. Controlla il tuo risultato insieme al tuo formatore. Se questo incarico nella tua azienda viene effettuato tramite sistema, analizza punto per punto con il tuo formatore i risultati del sistema.

Compito parziale 3: Gestisci una volta tutti i restati tipi di uscita di merci sulla lista del compito parziale 1. In tal senso, rispetta le direttive aziendali.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati in una documentazione dell'apprendimento digitale.

Indicazioni per la soluzione

Tipi di uscite delle merci: rifletti in quali modalità un prodotto può lasciare il negozio rispettivamente il magazzino.

Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti

Lavoro pratico

Realizzare le presentazioni della merce in modo autonomo

Competenza operativa b2: Secondo istruzioni, presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti

Situazione iniziale

Per suscitare emozioni nelle tue clienti è importante che tu presenti i prodotti nel modo più interessante possibile. I sette principi della presentazione delle merci ti forniscono supporto in merito. Al contempo è richiesto un elevato livello di creatività. Usi questa opportunità e sorprendi le tue clienti mediante il presente mandato pratico con una presentazione della merce convincente.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Accogli un mandato per una presentazione della merce. Chiarisci in tal senso tutti i dettagli che devi conoscere per la presentazione.

Compito parziale 2: Realizza insieme al tuo formatore professionale un programma di promozione per la tua presentazione della merce. Osserva a tale scopo i sette principi della presentazione della merce.

Compito parziale 3: Discuti il tuo risultato con la tua persona superiore. Adatta il tuo programma di promozione tramite eventuali feedback.

Compito parziale 4: Attua ora la tua presentazione della merce secondo il programma di promozione e se necessario proteggi i prodotti dai furti.

Compito parziale 5: Controlla se hai attuato tutti i punti della tua promozione e ottieni un feedback dalla tua persona superiore.

Compito parziale 6: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Dai un'occhiata nella tua azienda, prima di iniziare questo lavoro pratico. In che modo le tue colleghe di lavoro realizzano presentazioni della merce interessanti?

Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo

Lavoro pratico

Informarsi in merito alla concorrenza

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo

Situazione di partenza

Il commercio al dettaglio è in continuo cambiamento. In qualità di persona specialista devi perciò conoscere che cosa fanno e cosa offrono i tuoi concorrenti. Puoi distinguerti da loro e offrire soluzioni adatte, orientate ai clienti. Con questo mandato pratico ora hai l'opportunità di confrontarti intensamente con i concorrenti del tuo ramo.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Cerca due concorrenti nel tuo settore nei pressi della tua azienda. Informati online o direttamente in loco sul loro assortimento e sull'offerta di servizi.

Compito parziale 2: Analizza ancora più precisamente entrambi i tuoi concorrenti facendo visita a uno dei loro punti vendita e confrontandolo con la tua azienda. Lasciati ispirare verso nuove idee.

Compito parziale 3: Realizza tramite le tue esperienze un breve profilo dei punti di forza e di debolezza di entrambi i due concorrenti.

Compito parziale 4: Discuti il profilo dei punti di forza e di debolezza con il tuo formatore. Confrontate insieme i concorrenti con la vostra azienda e riflettete su ciò che la vostra azienda fa meglio rispetto ai concorrenti e in che cosa i concorrenti sono più avanti.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel tuo confronto presta attenzione affinché tu scelga concorrenti simili alla tua azienda (ad es. dimensioni dell'assortimento, forma dell'azienda).

Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo

Lavoro pratico

Formulare argomenti di vendita

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo

Situazione di partenza

Una buona consulenza clienti si distingue, tra le altre cose, dal fatto che formuli argomenti di vendita mirati, che convinci la cliente del prodotto rispettivamente del servizio. Per questo motivo è decisivo che tu acquisisca informazioni di contesto sufficienti. Questo lavoro pratico ti aiuta a formulare argomenti efficaci dal punto di vista della vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scegli tre prodotti o servizi di questa azienda che vuoi presentare in modo efficace dal punto di vista della vendita. Raccogli tramite diversi canali informativi informazioni di contesto su questi tre prodotti o servizi che potrebbero esserti utili nell'argomentazione.

Compito parziale 2: Formula argomenti efficaci dal punto di vista della vendita sui tuoi tre prodotti o servizi.

Compito parziale 3: Presenta gli argomenti alle tue colleghe del team e chiedi loro un feedback sulla tua presentazione. Chiedi loro che cosa puoi migliorare e a che cosa devi prestare attenzione in futuro.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Presta attenzione a formulare argomenti di vendita legati ai prodotti e ai servizi in modo chiaro. Nei feedback sulla tua presentazione riceverai riscontri positivi e negativi. Non prendere sul personale i riscontri negativi, bensì prova a trarne una lezione.

Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti

Lavoro pratico

Offrire servizi adatti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti.

Situazione iniziale

Offrire prodotti e prestazione di servizi adatti rappresenta la chiave per il successo della fidelizzazione dei clienti alla tua azienda. In questo mandato pratico hai l'opportunità di esaminare da vicino i servizi della tua azienda, per poter offrire il servizio adatto al momento giusto.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali servizi e prestazioni di servizi vengono offerte dalla tua azienda. Chiedi alle tue colleghe del team in merito. Realizza una panoramica di tutti i servizi e le prestazioni di servizi della tua azienda.

Compito parziale 2: Informati sui servizi a pagamento della tua azienda e dove trovi le direttive e le linee guida aziendali necessarie.

Compito parziale 3: Osserva i colleghi del team come offrono al cliente servizi adatti. Chiedi loro in seguito come hanno agito.

Compito parziale 4: Nella tua quotidianità lavorativa offri in almeno quattro colloqui di vendita, servizi o prestazioni di servizi adatti. In essi integra i risultati dei compiti parziali 1-3.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Rifletti su quali servizi o prestazioni di servizi sono adatti e per quale prodotto.

Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti

Lavoro pratico

Trattare e mettere a disposizione i prodotti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti.

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio, il tuo compito è trattare e mettere a disposizione prodotti secondo le richieste individuali dei clienti. Con ciò vanno considerate direttive aziendali. Questo mandato pratico ti aiuta a ottenere una panoramica su come devi agire, inoltre ti aiuta a trattare e a mettere a disposizione prodotti in modo autonomo.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali prodotti vengono trattati o affinati. Crea al proposito una sintesi.

Compito parziale 2: Scegli un prodotto che vorresti trattare autonomamente. Ricerca quali direttive aziendali devi osservare nell'elaborazione di questo prodotto.

Compito parziale 3: Tratta il prodotto secondo le direttive aziendali.

Compito parziale 4: Chiedi alla tua formatrice di controllare e verificare il tuo prodotto trattato e di farti dare un riscontro. Svolgi eventuali miglioramenti successivi.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel trattamento del prodotto osserva assolutamente anche le direttive relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e all'occorrenza anche le direttive sull'igiene.

Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Vivere lo spirito del team

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista nel commercio al dettaglio sei impiegata in diversi team con varie persone. Il successo commerciale non dipende mai da una sola persona bensì sempre dall'intero team. Tramite la tua motivazione e il tuo impegno fornisci un importante contributo allo spirito positivo del team. Attui ciò con l'obiettivo di percepire anche la tua clientela e affinché i tuoi clienti si rechino volentieri nel tuo negozio a fare acquisti.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Parla con una persona superiore in merito alle sue aspettative nei confronti della collaborazione all'interno del team. Realizza una mind map (mappa mentale) su ciò che costituisce la buona collaborazione nella tua azienda.

Compito parziale 2: Integra la tua mind map con tutte le regole del team che devono essere rispettate dalla tua azienda.

Compito parziale 3: Collabora consapevolmente impegnato per due settimane nel tuo team. In questo tempo cerca di rispondere alle seguenti domande:

- Quali sei caratteristiche definiscono il tuo team e il suo successo?
- Che cosa fai per il team?
- Quali obiettivi seguite insieme in qualità di team?
- Quali situazioni producono disaccordi?

Integra la tua mind map con i tuoi risultati derivanti dal compito parziale 1.

Compito parziale 4: All'ultima domanda del compito parziale 3: delinea soluzioni su come può essere migliorato l'approccio con situazioni difficili.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per il compito parziale 1 prepara alcune domande che desideri porre alla persona in formazione.

Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Accettare ordini di lavoro

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Situazione iniziale

Nella tua quotidianità professionale nel commercio al dettaglio ricevi sempre nuovi ordini di lavoro da persone superiori o da colleghe di lavoro. Magari ti è già capitato che dopo esserti stato assegnato l'ordine, le aspettative nei tuoi confronti non ti erano proprio chiare. Con questo lavoro pratico puoi esercitarti ad accettare ordini di lavoro sapendo sempre che cosa devi fare.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Richiama alla memoria le situazioni in cui hai ricevuto ordini di lavoro dalle tue colleghe o da persone superiori, che per un qualche motivo non ti erano chiari. Realizza una sintesi su questi ordini di lavoro e per ognuno di essi scrivi possibili domande che avresti dovuto porre.

Compito parziale 2: Nelle prossime due settimane accogli tutti gli ordini di lavoro in modo consapevole. Per ogni ordine che ricevi richiedi informazioni mediante domande mirate che ti servono per elaborare l'ordine.

Compito parziale 3: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni

Lavoro pratico

Impiegare efficacemente tecniche dell'apprendimento

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni.

Situazione iniziale

Nella tua formazione impari quotidianamente nuovi aspetti. Alcuni li impari sul posto di lavoro in azienda, per altri devi però metterti a studiare alla scrivania. A tale scopo ti aiutano tecniche di apprendimento adatte e strategie di apprendimento mirate. Utilizza questo lavoro pratico per mettere in discussione le tue tecniche di apprendimento ed eventualmente per adattarle.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Pianifica il tuo processo di apprendimento programmando per un giorno della settimana seguente un orario di studio fisso. Scegli un tema che puoi trattare e approfondire ulteriormente.

Compito parziale 2: Definisci il tuo ambiente di apprendimento nel tuo giorno previsto affinché tu possa concentrarti bene.

Compito parziale 3: Tratta i contenuti dell'apprendimento previsti e impiega almeno una tecnica dell'apprendimento che hai scoperto nella guida pratica.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per la tua pianificazione della giornata utilizza nel compito parziale 1, ad esempio, il metodo ALPEN. Controlla nell'elemento operativo, se non te lo ricordi più.

Se hai difficoltà o ti serve aiuto, rivolgiti alla tua formatrice.

Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni

Lavoro pratico

Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e alle valutazioni

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni.

Situazione iniziale

Nel corso della tua formazione svolgerai i diversi colloqui di bilancio con la tua formatrice.

È importante che tu ti prepari in modo mirato a tali analisi personali. Perché soltanto così ne puoi anche beneficiare veramente. Con questo lavoro pratico puoi preparare i tuoi colloqui di bilancio e parteciparvi attivamente.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su che cosa hai lavorato negli ultimi tre mesi e quali diversi compiti hai rilevato. Rappresenta i tuoi risultati in una tabella chiara.

Compito parziale 2: Preparati al colloquio di bilancio ponendo le seguenti domande:

- Che cosa funziona bene e cosa non ancora tanto bene?
- Come posso migliorarmi?
- Dove sono i miei punti di forza e quelli di debolezza?
- Che cosa posso ricavare dal feedback ricevuto per il futuro?

Integra la tua tabella con i tuoi risultati derivanti dal compito parziale 1.

Compito parziale 3: Partecipa attivamente al colloquio nella sede ascoltando bene, ponendo domande e condividendo le tue valutazioni.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

2. anno di tirocinio CFP

Esercizi di pratica professionale (lavori pratici)

Gli esercizi di pratica professionale sono formulati consapevolmente utilizzando la forma tu, siccome ci si rivolge direttamente alle persone in formazione. Ciò non significa tuttavia che con gli esercizi di pratica professionale si intende introdurre una cosiddetta "cultura del tu" nelle aziende. Le aziende, le formatrici e i formatori professionali determinano liberamente se utilizzare la forma di cortesia oppure dare del tu nei contatti personali all'interno dell'azienda.

Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni

Lavoro pratico

Utilizzare le conoscenze dell'assortimento

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni.

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio desideri soddisfare al meglio i bisogni dei tuoi clienti. Affinché tu possa servire nel modo migliore i tuoi clienti ti servono ottime conoscenze dell'assortimento dei prodotti e dei servizi. Nel colloquio di vendita è fondamentale che tu metta in pratica queste conoscenze in modo convincente.

Questo mandato pratico ti serve per utilizzare le tue conoscenze dell'assortimento e dei servizi in modo ottimale nel colloquio di vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Ottieni una panoramica sull'assortimento dei prodotti e sull'offerta dei servizi nella tua azienda. Riassumi l'assortimento dei prodotti in gruppi opportuni.

Compito parziale 2: Utilizza ogni servizio nella tua azienda almeno una volta.

Compito parziale 3: Scegli ora cinque prodotti dal compito parziale (CP) 1 e due servizi dal CP 2. Rifletti su che cosa è importante nel colloquio con il cliente per convincerlo in merito ai prodotti e ai servizi del tuo punto vendita. Prepara una lista con cinque argomenti per i prodotti e i servizi scelti. Discuti in merito alla lista con la tua formatrice e completala se necessario.

Compito parziale 4: Alla prossima occasione cerca di consigliare proprio questi prodotti e servizi mediante gli argomenti del compito parziale 2. Controlla in seguito se gli argomenti vanno bene. Se necessario adatta la tua lista.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Utilizza il tuo know-how derivante da altre competenze operative, in particolare le conoscenze relative a come comprendere al meglio le richieste dei clienti.

Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni

Lavoro pratico

Entusiasmare i clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni.

Situazione iniziale

In qualità di specialista nel commercio al dettaglio desideri creare un'esperienza di vendita positiva per le tue clienti. In tal modo contribuisce a una maggiore fidelizzazione dei clienti. Questo lavoro pratico ti aiuta a entusiasmare i tuoi clienti per ogni vendita e consente di superare le loro aspettative.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su cosa puoi fare per entusiasmare le tue clienti e in tal senso per evocare emozioni positive. Informati al proposito presso almeno cinque diversi clienti in merito alle loro aspettative nei confronti della tua azienda.

Compito parziale 2: Rifletti su almeno dieci prodotti o servizi del tuo assortimento, su con quali ulteriori vendite e/o servizi puoi soddisfare le aspettative della cliente. Prepara al proposito una lista riassuntiva.

Compito parziale 3: Attua tre diverse attività/azioni presso la tua cliente con cui riesci a entusiasmarla e a superare le sue aspettative. Orientati in tal senso alle tue conoscenze derivanti dal compito parziale 1.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Utilizza le tue conoscenze e i tuoi risultati derivanti dalla tecnica storytelling per entusiasmare i tuoi clienti.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Migliorare i colloqui di vendita

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

In qualità di persona esperta del commercio al dettaglio desideri entusiasmare le tue clienti per i prodotti e i servizi della tua azienda. Puoi creare l'entusiasmo fornendo una consulenza professionale e conducendo colloqui di vendita professionali. Lo sviluppo continuo di queste capacità aumenta il tuo successo lavorativo. Con questo lavoro pratico analizzi le tue capacità attuali in questo ambito e sviluppi misure per il miglioramento.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Riunisci i principali fattori di un colloquio di vendita e di consulenza eccezionale. Tramite i tuoi fattori realizza una lista di controllo.

Compito parziale 2: Conduci tre colloqui di vendita o di consulenza e in seguito svolgi un'autovalutazione sulla base della tua lista di controllo del compito parziale 1. In che cosa sei riuscito bene? Che cosa puoi migliorare la prossima volta?

Compito parziale 3: Conduci altri tre colloqui di vendita o di consulenza e fatti fornire un feedback dalla tua formatrice. Chiedi alla tua formatrice di utilizzare come ausilio, la lista di controllo che hai creato nel compito parziale 1.

Compito parziale 4: Ricava dalla tua autovalutazione e dal feedback della tua formatrice professionale misure personali per ottimizzare i tuoi colloqui di vendita o di consulenza. Elabora da ciò un piano di misure. Attua in futuro un piano di misure.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Puoi discutere la tua lista di controllo del compito parziale 1 con una persona superiore. Chiedi ulteriori indicazioni su come realizzare un buon colloquio di consulenza o di vendita.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Consigliare e spiegare strumenti di fidelizzazione dei clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

Ogni azienda ha un programma o adotta determinate misure mediante le quali motiva i clienti a ritornare. L'insieme di tutte queste misure è definito programma di fidelizzazione dei clienti. Usi questo lavoro pratico per scoprire il programma di fidelizzazione dei clienti della tua azienda e per fidelizzare le tue clienti in modo mirato alla tua azienda nella conclusione del colloquio.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri quali strumenti di fidelizzazione dei clienti impiega la tua azienda. Realizza una sintesi di essi.

Compito parziale 2: Familiarizza con i diversi strumenti di fidelizzazione dei clienti della tua azienda. Assicurati di saperli utilizzare perfettamente e di saperli spiegare bene.

Compito parziale 3: Svolgi almeno tre colloqui di vendita. Nei tuoi colloqui cerca di convincere in modo mirato i tuoi clienti mediante gli strumenti di fidelizzazione dei clienti. Spiega ai tuoi clienti come funziona lo strumento di fidelizzazione dei clienti e quali sono i vantaggi che ne possono ricavare. Rispondi a tutte le domande dei tuoi clienti.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Controlla in tutta semplicità se sei in grado di spiegare bene uno strumento di fidelizzazione dei clienti: spiega a una collega che non lavora nella tua azienda come funziona lo strumento di fidelizzazione dei clienti. Chiedile quindi se la spiegazione per lei è stata chiara e in caso contrario che cosa devi ancora migliorare.

Concludere colloqui di vendita e rielaborarli

Lavoro pratico

Avviare la conclusione di colloqui di vendita

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista del commercio al dettaglio desideri concludere con successo ogni colloquio di vendita e in tal senso contribuire alla soddisfazione della tua cliente. Ottieni ciò strutturando la conclusione del colloquio in modo professionale. Esercitati con questo lavoro pratico ad avviare abilmente i colloqui di vendita e in tal senso concludendo positivamente la vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su come strutturare nel colloquio di vendita il passaggio alla conclusione del colloquio. Realizza tramite ciò una sintesi. Rifletti poi su come valorizzare il colloquio di vendita. Integra con tali riflessioni la tua sintesi.

Compito parziale 2: Osserva una tua collega o un tuo collega di lavoro come concludono i loro colloqui di vendita. Osserva almeno tre di questi colloqui.

Compito parziale 3: Integra la tua sintesi con le nuove conoscenze che hai acquisito tramite l'osservazione nel compito parziale 2.

Conduci ora almeno tre colloqui di vendita. Avvia in tal senso la conclusione del colloquio abilmente e integra le tue conoscenze del precedente compito parziale. Valorizza in tal senso consapevolmente il colloquio rispettivamente la vendita per il tuo cliente.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Discuti la tua sintesi con la tua formatrice e ottieni da lei ulteriori consigli.

Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Lavoro pratico

Rispondere alle domande dei clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Situazione iniziale

Per il successo della tua azienda è decisivo come tu rispondi alle domande dei clienti in qualità di specialista, con rapidità e in modo fondato. Mediante questo lavoro pratico hai la possibilità di esercitarti nella tua quotidianità in base a come rispondi alle domande garantendo la completa soddisfazione.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su quali sono i mezzi nella tua azienda a tua disposizione per rispondere alle domande dei clienti. Crea una lista a questo scopo.

Compito parziale 2: Informati su chi sono le persone di contatto a cui devi rivolgerti per le domande a cui non sai rispondere personalmente. Pensa in tal senso all'ambiente di lavoro ma anche alle persone al di fuori della tua azienda o del tuo punto vendita. Completa la lista dal compito parziale 1.

Compito parziale 3: Tratta tre diverse richieste dei clienti. Usi i risultati in questo senso delle conclusioni derivanti dal compito parziale 1 e 2.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per i compiti parziali 1 e 2 rifletti su quali sono le richieste tipiche dei clienti nella tua azienda.

Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Lavoro pratico

Trasmettere le richieste dei clienti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Situazione iniziale

Le tue clienti si aspettano una risposta alle loro domande o che esse vengano trattate il prima possibile. Per questo motivo dovresti agire rapidamente quando non sei in grado di rispondere a una domanda personalmente. Mediante il presente lavoro pratico puoi familiarizzare con quest'azione.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Riunisci almeno tre diverse richieste dei clienti a cui non riesci a rispondere così facilmente. Non ha alcuna importanza se ciò si svolge nell'area di vendita, al telefono o in un'altra situazione.

Compito parziale 2: Elabora per ognuno dei tuoi tre esempi una guida passo dopo passo su come procedere per trattare questa richiesta.

Compito parziale 3: Tratta almeno tre diverse richieste dei clienti reali per le quali tu devi essere sostenuto. Per fare ciò utilizza la tua guida del compito parziale 2.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per una buona guida passo dopo passo non riflettere solo su «cosa» fai, bensì anche su «come» lo fai.

Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce

Lavoro pratico

Gestire le merci

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b1: Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce

Situazione iniziale

Mediante un'accurata gestione delle merci fai in modo che esse siano a disposizione della clientela in qualsiasi momento nella giusta quantità e qualità. Questo lavoro pratico ti aiuta ad attuare le fasi più importanti nella tua quotidianità del lavoro.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Non appena arriva una nuova consegna, dopo esserti consultato con il tuo formatore, ti occupi del lavoro nel magazzino in modo responsabile. Fai questo smistando la merce, apponendo il prezzo, riponendola e depositandola. Esegui questi compiti nell'ordine previsto dalla tua azienda.

Compito parziale 2: Scegli almeno due diversi punti di vendita (POS) che sono quasi vuoti, rispettivamente che devono essere nuovamente riempiti. Prendi la merce dal magazzino e riempi.

Compito parziale 3: Scegli insieme al tuo formatore un giorno in cui puoi controllare le scorte di merci per almeno cinque diversi prodotti della tua azienda. Controlla la scorta e calcola la quantità da ordinare per questi cinque prodotti.

Compiti parziali 4: Discuti il tuo risultato con il tuo formatore ed effettua l'ordine insieme a lui.

Compito parziale 5: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazione per la soluzione

Studia le direttive aziendali relative agli ordini.

Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti

Lavoro pratico

Utilizzare correttamente cifre e dati

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b3: Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti

Situazione iniziale

Per il successo di un'azienda è particolarmente importante che la persona specialista capisca gli indici aziendali e che sia in grado di ricavare le giuste misure.

In questo lavoro pratico occupati degli indici più importanti relativi alla tua azienda e impara quale influsso puoi avere su queste cifre in qualità di persona specialista.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Procurati gli indici rilevanti per il successo dell'ultimo mese o trimestre dell'azienda e studiali attentamente. Interpreta gli indici e pensa a tre osservazioni che si possono in merito a tali indici.

Compito parziale 2: Guarda ora gli stessi indici del mese o trimestre dell'anno precedente. Quali sono le principali differenze?

Compito parziale 3: Prendi almeno due degli indici divergenti e rifletti su come puoi spiegare tale differenza. Discuti i tuoi risultati con il tuo formatore.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

In questo lavoro pratico ricevi informazioni e cifre confidenziali dalla tua persona superiore. In merito ad essi deve essere rispettato l'obbligo di discrezione e non possono essere trasmesse a terzi.

Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti

Lavoro pratico

Registrazione i dati

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa b3: Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti

Situazione iniziale

I dati dei clienti oggi sono tra le risorse più importanti nella vendita. Mediante i dati dei clienti la tua azienda può orientare meglio le merci e i servizi ai bisogni delle clienti. Questo lavoro pratico ti aiuta a registrare correttamente i dati.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Scopri in che modo e in quali situazioni vengono registrati i dati nella tua azienda.

Compito parziale 2: Scegli almeno una situazione in cui i dati vengono registrati digitalmente da un lato manualmente e dall'altro automaticamente. Registra i dati in entrambe le situazioni rispettivamente almeno una volta.

Compito parziale 3: Ripeti ora il compito parziale 2, ma con dati già registrati. In entrambe le situazioni (registrazione manuale e automatica) adatta almeno una volta i dati già registrati una volta.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Situazioni di esempio in cui i dati vengono registrati sono mediante la carta clienti, nelle ordinazioni, durante l'inserimento in cassa, nell'inventario, ecc.

Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana

Lavoro pratico

Integrare sviluppi e tendenze attuali nel colloquio di vendita

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana

Situazione iniziale

Il commercio al dettaglio si trova in una fase di cambiamento continuo. Per te in qualità di specialista è perciò particolarmente importante essere sempre aggiornata sugli sviluppi, perché le conoscenze attuali ti aiutano nel colloquio di vendita.

Beneficia di questo lavoro pratico per integrare tendenze del tuo ramo nel colloquio di vendita.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Partecipa a un evento informativo o a una fiera di fornitori e informati qui su almeno quattro nuovi prodotti o servizi del nuovo assortimento.

Compito parziale 2: Crea una panoramica sulle differenze dei quattro prodotti o servizi.

Compito parziale 3: Integra le conoscenze sui prodotti o servizi appena acquisite nei tuoi colloqui di vendita. Fornisci una consulenza ad almeno tre clienti sui prodotti o servizi secondo il compito parziale 2. Ottieni un feedback dalla tua formatrice.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

- Mostra le differenze in merito alla fabbricazione, al materiale, alla sostenibilità, al modello precedente ed altro.
- Spiega se possibile la tendenza che segue il rispettivo prodotto o servizio.

Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana

Lavoro pratico

Argomentare in modo sostenibile

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana

Situazione iniziale

Al giorno d'oggi tante delle tue clienti sono sempre più interessate a prodotti e servizi sostenibili. In qualità di specialista devi perciò essere costantemente aggiornato sui prodotti e sul loro rapporto con la sostenibilità per fornire una buona consulenza ai tuoi clienti. Grazie a questo lavoro pratico riesci ad argomentare in futuro con sicurezza sulla sostenibilità.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Ottieni una panoramica su tutti i marchi sostenibili che vengono offerti nella tua azienda. Realizza a questo proposito una panoramica.

Compito parziale 2: Scegli tre nuovi prodotti sostenibili del tuo assortimento. Informati perciò sul motivo per il quale questi prodotti sono sostenibili e su che cosa si distinguono da altri prodotti (ad es. senza marchio di sostenibilità).

Compito parziale 3: Attua nella pratica le tue conoscenze derivanti dai compiti parziali 1 e 2. Presenta alla tua formatrice i tuoi tre prodotti e argomenta in merito alla loro sostenibilità. Chiedi un feedback alla tua formatrice.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

- Scegli se possibile prodotti di categorie diverse.
- Integra tendenze e ulteriori sviluppi nella tua argomentazione.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Comunicare con sicurezza e in modo cordiale

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

Mediante una comunicazione sicura e cordiale puoi rafforzare il rapporto in team e in questo senso trattare le tue colleghe di lavoro con rispetto. Mediante questo lavoro pratico puoi integrare e utilizzare in modo pratico le tue conoscenze relative alla comunicazione con stima in situazioni di colloquio nella quotidianità lavorativa nel commercio al dettaglio.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Elabora una lista di controllo che contenga le basi per una comunicazione con stima. Fissa i punti principali su come ascolti attentamente e su come agisci in modo disponibile ed empatico. La lista di controllo deve servirti da ausilio nel tuo lavoro.

Compito parziale 2: Cerca un colloquio con la collega del team e metti in pratica le tecniche di una comunicazione con stima. Osserva qual è l'influsso della tua comunicazione con stima, disponibilità ed empatia sul tuo interlocutore e sul colloquio.

Compito parziale 3: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Comunicare al telefono in maniera conforme

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

Si può imparare a comunicare al telefono nel modo giusto! Molti hanno timore a parlare al telefono. Tuttavia per la persona specialista nel commercio al dettaglio il telefono rappresenta un mezzo di comunicazione centrale. Non appena avrai fatto un po' di pratica e se osserverai le regole comuni, telefonare sarà per te molto semplice. Questo mandato pratico ti aiuta a esercitarti nelle conversazioni telefoniche della tua quotidianità lavorativa.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Informati sui regolamenti aziendali specifici sulla telecomunicazione nella tua azienda. Realizza un promemoria da collocare vicino al telefono, scrivi come ti devi annunciare al telefono o come mettere in attesa la persona che ti ha chiamato.

Tieni sempre a portata di mano un piccolo blocco per gli appunti, possibilmente vicino al telefono.

Compito parziale 2: Nei prossimi mesi rispondi a diverse telefonate. Metti in pratica i consigli e i regolamenti aziendali specifici sulla telecomunicazione.

Compito parziale 3: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per il compito parziale 1 chiedi al tuo formatore dove trovi i regolamenti specifici dell'azienda.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Comunicare oralmente informazioni

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista nel commercio al dettaglio comunichi oralmente attraverso diversi canali di comunicazione con altri collaboratori. In tal senso comunichi informazioni tramite diversi mezzi. Quando trasmetti informazioni a un intero gruppo devi essere ben preparato. Mediante il presente lavoro pratico puoi prepararti a un evento informativo orale nella tua azienda.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Prepara un breve evento informativo nella tua azienda in cui comunichi informazioni a un intero gruppo. Discuti a questo proposito punti di discussione (= trattande) con la tua persona superiore e prendi nota di parole chiave, per non dimenticarti di nessun aspetto importante. Rifletti su quali collaboratori devono ricevere le informazioni e su chi deve partecipare a questo evento informativo.

Compito parziale 2: Invita all'evento informativo tutti i collaboratori necessari che hai stabilito nel compito parziale 1. Scegli al proposito il mezzo di comunicazione adatto (ad es. e-mail, chat, telefono, comunicazione personale).

Compito parziale 3: Svolgi il tuo evento informativo nella tua azienda. In seguito, richiedi un feedback e consigli per ulteriori eventi informativi da parte di tre collaboratori.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Nel tuo compito parziale 2 non dimenticare di menzionare il luogo e l'orario dell'evento informativo.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista del commercio al dettaglio ricevi informazioni da diverse fonti che spesso devi inoltrare ad altre persone. In primo luogo devi analizzare le informazioni. Utilizza questo lavoro pratico per ottenere, analizzare e inoltrare al posto giusto diverse informazioni in maniera conforme.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Riunisci le principali regole della tua azienda sulla comunicazione scritta. Realizza una nota informativa sui più importanti standard nella tua azienda.

Compito parziale 2: Nella prossima settimana lavorativa raccogli diverse informazioni e analizzale.

Compito parziale 3: Elabora due comunicazioni scritte con informazioni sul compito parziale 2 dirette a diversi gruppi di interesse interni (ad. es. alla sede principale della tua azienda, un'altra sezione o a singoli collaboratori). Utilizza per le tue comunicazioni due diversi mezzi di comunicazione scritti. Invia la nota informativa alle persone interessate e alla tua formatrice. Chiedi alla tua formatrice di farti avere un feedback.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per l'analisi utilizza nel compito parziale 2 la griglia delle domande di base.

Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali

Lavoro pratico

Gestire situazioni d'emergenza

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali.

Situazione iniziale

In qualità di persona specialista del commercio al dettaglio, anche in una situazione d'emergenza, sei la prima persona di contatto nel punto vendita. Per essere preparato al meglio a tali situazioni, tramite questo lavoro pratico scopri i principali punti fondamentali. Così in situazioni di emergenza puoi reagire in modo calmo e ponderato.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Raccogli informazioni e documentazione della tua azienda sulle emergenze in loco e realizza un archivio personale per avere tutto a portata di mano.

Compito parziale 2: Crea due scenari di possibili emergenze nella tua azienda. Descrivi tramite parole chiave come ci si deve comportare correttamente nei relativi scenari. Parla con un collega del team e discuti con lui i tuoi risultati.

Compito parziale 3: Presenta i tuoi risultati derivanti dal compito parziale 2 della tua formatrice.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Orientati nel compito parziale 2 alle direttive aziendali e alle disposizioni legali relative alle situazioni di emergenza.

Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio

Lavoro pratico

Accettare feedback

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

Nella tua quotidianità professionale nel commercio al dettaglio collabori con diverse persone e ricevi vari feedback. Una buona collaborazione e feedback costruttivi non sono però sempre proprio facili. E va imparata anche l'azione di accettare i feedback. Utilizza questo lavoro pratico per esercitarti nell'approccio con i feedback.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Richiama alla memoria le situazioni in cui hai ricevuto feedback positivi dalle tue colleghe di lavoro o dalle tue persone superiori. Crea una lista elencando i motivi per i quali hai considerato questi feedback positivi e quale è stata la loro utilità.

Compito parziale 2: Ricordati di situazioni in cui hai ricevuto riscontri negativi dai tuoi colleghi di lavoro o dalle tue persone superiori. Rifletti su come hai reagito in queste situazioni. Crea una lista su come avresti dovuto reagire diversamente.

Compito parziale 3: Discuti i tuoi risultati con una persona superiore e richiedi consigli per le reazioni future. Prendi nota di almeno tre punti, che in futuro vuoi cambiare.

Compito parziale 4: Nelle prossime tre settimane accetti feedback di colleghi di lavoro e persone superiori in modo consapevole. Utilizza in tal senso le tecniche con cui accetti i riscontri e poni domande concrete quando ricevi feedback.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per ogni feedback utilizza il formulario di feedback degli strumenti. Se non sai rispondere a una domanda del formulario, informati presso il tuo formatore.

Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni

Lavoro pratico

Porre obiettivi SMART

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni.

Situazione iniziale

Per organizzare il tuo sviluppo in qualità di persona specialista dovresti porti obiettivi chiari. Perché soltanto con un obiettivo chiaro davanti agli occhi puoi andare lontano. Utilizza questo lavoro pratico per porti, sulla base dei lavori eseguiti, obiettivi SMART a corto termine.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Rifletti su due campi di attività in cui vuoi migliorarti nei prossimi due mesi. Prendi nota di entrambi gli ambiti in una tabella.

Compito parziale 2: Formula almeno un obiettivo SMART per ognuno degli ambiti di attività del compito parziale 1. Integra la tua tabella con questi obiettivi.

Compito parziale 3: Definisci per ognuno dei tuoi obiettivi posti del compito parziale 2 misure adatte concrete con cui vuoi raggiungere gli obiettivi. Prendi nota di queste misure nella tua tabella.

Compito parziale 4: Discuti gli obiettivi che ti sei posto e le relative misure con il tuo formatore. Chiedigli un feedback.

Compito parziale 5: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Se hai difficoltà chiedi aiuto alla tua formatrice.

Tieni sempre aggiornata la tua tabella e controlla nell'elemento operativo se non ti ricordi più esattamente che cos'è un obiettivo SMART.

Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni

Lavoro pratico

Pianificare e coordinare gli interventi di lavoro

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d4: Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni.

Situazione iniziale

In qualità di specialista del commercio al dettaglio sei confrontato con diversi appuntamenti, compiti e interventi di lavoro. Affinché tutto possa svolgersi bene è importante che la tua pianificazione e coordinazione avvenga in modo strutturato. Utilizza questo lavoro pratico per pianificare e coordinare i tuoi interventi di lavoro.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Informati sulle importanti direttive in vigore nella tua azienda. Fissa i principali punti in una lista di controllo di sintesi.

Compito parziale 2: Insieme al tuo formatore professionale, considera una pianificazione a lungo termine. Guarda i prossimi tre mesi nella tua agenda e cerca appuntamenti fissi (ad es. CI, appuntamenti dal medico, test, scadenze per i lavori pratici, ecc.). Se non hai ancora inserito questi appuntamenti nella tua agenda, fallo adesso. Passa in rassegna tutti gli appuntamenti e confrontali con la tua lista di controllo del compito parziale 1.

Compito parziale 3: Inserisci gli appuntamenti nella tua agenda, quando devi informare qualcuno o quando devi svolgere il compito di preparazione al CI.

Compito parziale 4: Documenta e rifletti i risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per il compito parziale 1 utilizza il regolamento, Intranet, il regolamento del personale, il tuo contratto di tirocinio e il piano di lavoro. In caso di bisogno chiedi anche al tuo formatore.

Se non hai un'agenda, scarica un calendario da Internet o procuratene uno in formato cartaceo. Chiedi anche alla tua formatrice, magari vi sono liste di controllo o calendari interni all'azienda.

Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni

Lavoro pratico

Fissare la priorità di appuntamenti e compiti

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d4: Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni.

Situazione iniziale

Se fissi le priorità dei tuoi appuntamenti e dei tuoi compiti in modo corretto, hai già fatto tanto a livello della tua pianificazione. Non saltare in nessun caso questa fase. Utilizza questo lavoro pratico per fissare le diverse priorità dei tuoi compiti e appuntamenti e per pianificarli correttamente.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Insieme alla tua formatrice, crea una pianificazione giornaliera per un giorno di lavoro tramite il metodo ALPEN.

Compito parziale 2: Mediante questa agenda e il piano di formazione o un programma di formazione ottieni una panoramica sugli appuntamenti del prossimo mese. Elenca tutti gli appuntamenti e i compiti per il prossimo mese e assegna a ogni punto una categoria A, B, o C.

Compito parziale 3: Inserisci i compiti con la categoria A nella tua pianificazione giornaliera o settimanale. Pianifica nella tua agenda compiti con la categoria B, o C per un momento successivo a te conveniente.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazioni per la soluzione

Per la tua pianificazione giornaliera del compito parziale 1 non considerare solo la tua azienda, bensì anche il tempo libero e il tempo di studio.

Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni

Lavoro pratico

Definire un buon equilibrio tra vita professionale e privata

Trovi le basi per questo lavoro pratico nell'elemento operativo sulla competenza operativa d4: Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni.

Situazione iniziale

Nella tua formazione in qualità di persona specialista nel commercio al dettaglio sei confrontato con diversi compiti e impegni e in situazioni frenetiche. Talvolta può veramente diventare troppo e il tuo equilibrio tra vita privata e professionale può sembrare fuori controllo.

Una tale situazione a lungo termine può avere effetti gravi sulla tua salute. Ecco perché è importante che tu conosca i tuoi limiti e che impieghi le tue risorse in modo responsabile. Utilizza dunque questo lavoro pratico per ritrovare il tuo equilibrio tra la tua vita professionale e privata.

Descrizione del compito

Compito parziale 1: Osserva la tua pianificazione settimanale. A tuo parere il lavoro e il tempo libero sono ben equilibrati? Ti senti stressato? Riesci a fare tutto quello che devi fare? Nella tua pianificazione settimanale marca con colori i punti che potrebbero essere critici o che secondo te vengono trascurati.

Compito parziale 2: Discuti i tuoi risultati derivanti al compito parziale 1 con una persona di fiducia di tua scelta. Può trattarsi di una persona dell'ambiente professionale o privato. Discutete i seguenti punti:

- Che cosa notate?
- Che cosa fareste diversamente?
- Può darti consigli?
- Da questa gestione delle risorse può ricavarne qualcosa?

Fissa i risultati derivanti dal colloquio tramite parole chiave.

Compito parziale 3: Se nel tuo compito parziale 1 e 2 riconosci di sentirti oberato, poco stimolato o molto stressato, chiedi alla tua formatrice professionale di organizzare un colloquio. Inserisci se possibile alcune proposte di soluzione nel colloquio.

Compito parziale 4: Documenta ed elabora i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.
