Pretirocinio d’integrazione Commercio al dettaglio

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre
Profil de compétences préapprentissage d’intégration
Profilo di competenze pretirocinio d’integrazione

Detailhandel
Commerce de détail
Commercio al dettaglio

20.06.2024

Indice

1 Obiettivo ... 3

2 Caratteristiche e condizioni di base ... 3
2.1 Caratteristiche del campo professionale ... 3
2.2 Condizioni di partecipazione individuali ... 4
2.2.1 Requisiti di partecipazione personali e specifici per il campo professionale ... 4
2.2.2 Requisiti linguistici di partecipazione ... 4
2.2.3 Altri requisiti di partecipazione ... 4

3 Campi d'attività del pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio ... 5
3.1 CCO A: impostare i rapporti con la clientela ... 5
3.2 CCO B: gestire e presentare prodotti e prestazioni ... 5
3.3 CCO C: acquisire, condividere e sviluppare ulteriormente la conoscenza dei prodotti e delle prestazioni ... 5
3.4 CCO D: interagire all'interno dell'azienda e del settore ... 5

4 Lista delle competenze perseguite con il pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio ... 6

5 Elaborazione e presa di posizione ... 15

Allegato 1: esempi pratici ... 16

1 Obiettivo

Il profilo di competenze pretirocinio d’integrazione descrive le abilità pratiche di base, le competenze linguistiche, scolastiche, le conoscenze trasversali e di base che i partecipanti al pretirocinio d’integrazione Commercio al dettaglio devono acquisire nel corso della formazione di un anno. Il profilo contiene i principi per la definizione degli obiettivi e dei contenuti e per lo sviluppo dei modelli e dei programmi formativi pratici e scolastici. Gli attestati di partecipazione al pretirocinio d’integrazione si riferiscono anch’esse al profilo delle competenze.

2 Caratteristiche e condizioni di base

2.1 Caratteristiche del campo professionale

Gli impiegati e gli assistenti del commercio al dettaglio lavorano in vari rami del commercio al dettaglio. Si occupano, per esempio, della vendita di alimenti, calzature, casalinghi, apparecchi elettrici, pezzi di ricambio, piante, gioielli ecc.

Conoscono l’assortimento dei prodotti e i prezzi. Sono informati sulle ultime tendenze nel commercio al dettaglio e ne informano la clientela. Nelle attività commerciali svolgono attività di consulenza. Soddisfano i desideri dei clienti con cordialità e professionalità, li aiutano nella scelta dei prodotti oltre a informarli sulle caratteristiche, sull’uso corretto e sulla manutenzione degli articoli. Dopo aver concluso la vendita, svolgono le operazioni di cassa e procedono al pagamento in contanti o elettronicamente .

Gli impiegati e gli assistenti del commercio al dettaglio non lavorano solo presso attività di vendita ma anche in magazzini e in uffici, dove ricevono la merce, la sballano, la controllano usando i bollettini di consegna e la stoccano. In negozio riforniscono gli scaffali e si assicurano che il prezzo degli articoli sia correttamente indicato.
Nell’attività di vendita curano la disposizione della merce per invogliare i clienti all’acquisto.

Svolgono attività importanti nell’ambito della logistica: pianificano il trasporto delle merci dal fornitore fino alla propria azienda e lo tengono sotto controllo mediante apparecchi per la registrazione dati. Sono inoltre responsabili del corretto e tempestivo rifornimento della merce.

2.2 Condizioni di partecipazione individuali

2.2.1 Requisiti di partecipazione personali e specifici per il campo professionale

I partecipanti al pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio si preparano per una formazione professionale di base biennale o triennale. Requisiti previsti per l'accesso:

- rifugiati riconosciuti (permesso B/F), persone ammesse provvisoriamente (permesso F) o persone con statuto di protezione S oppure provenienti da uno Stato dell'UE/AELS o da uno Stato terzo (di norma permesso B o C);
- un'esperienza lavorativa maturata durante uno stage professionale o un pretirocinio di orientamento professionale;
- idoneità alla professione;
- il potenziale / la capacità di apprendimento (della lingua e di altre competenze);
- motivazione a seguire questa formazione e a proseguire con una formazione professionale di base.

2.2.2 Requisiti linguistici di partecipazione

- Livello orale: A2;
- Livello scritto: A2.

2.2.3 Altri requisiti di partecipazione

Di norma domicilio nel Cantone, ma il PTI può svolgersi anche in più Cantoni.

3 Campi d’attività del pretirocinio d’integrazione Commercio al dettaglio

I partecipanti al pretirocinio d’integrazione sono impiegati in una delle attività di vendita nei vari rami. Acquisiscono le competenze di base delle aree d’apprendimento: conoscenza dell’azienda e dell’assortimento, consulenza e gestione.

3.1 CCO A: impostare i rapporti con la clientela

I partecipanti considerano i clienti come partner importanti. Sono cordiali, aperti e imparano a soddisfare le richieste dei clienti.

3.2 CCO B: gestire e presentare prodotti e prestazioni

I partecipanti sono in grado di svolgere semplici compiti di gestione e hanno una panoramica del flusso delle merci. Smaltiscono i rifiuti nel rispetto dell’ambiente.

3.3 CCO C: acquisire, condividere e sviluppare ulteriormente la conoscenza dei prodotti e delle prestazioni

I partecipanti hanno una visione d’insieme delle merci offerte e dispongono di conoscenze sull’assortimento di base.

3.4 CCO D: interagire all’interno dell’azienda e del settore

I partecipanti si orientano all’interno dell’azienda e conoscono i propri compiti. Individuano i pericoli sul posto di lavoro. Applicano le misure previste per proteggere sé stessi, i collaboratori e i clienti.

4 Lista delle competenze perseguite con il pretirocinio d’integrazione Commercio al dettaglio

CCO A: impostare i rapporti con la clientela					
	Abilità pratiche di base	Linguaggio professionale	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell’informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / Approfondimento durante l’impiego in azienda: x = sì
1.1	**Comportamento**				**X**
	Applicare regole di comportamento corrette nei confronti dei clienti.	Accolgo i clienti in modo cortese.	So quando rivolgermi ai clienti con il «lei» o con il «tu». Sviluppo una sensibilità linguistica. Uso modi di dire tipici del ramo e dell’azienda. Sono in grado di proporre esempi della mia e di altre culture e di compararli tra loro.	**Competenze sociali** Rispetto le persone. Comunico con i clienti in modo appropriato. **Norme e valori** Conosco la molteplicità culturale svizzera e la confronto con la mia cultura.	
	Reagire correttamente alle richieste dei clienti.	Accolgo le richieste dei clienti con disponibilità e in modo corretto. Trasmetto le richieste dei clienti in modo tempestivo e corretto alle mie persone di contatto.	Sono in grado di formulare risposte aperte e chiuse e di rispondere.	**Competenza sociale** Sono in grado di trasmettere informazioni.	
1.2	**Aspetto esteriore**				**X**

	Comportarsi con cortesia e apertura.	Con i miei modi aperti e cortesi creo un’atmosfera di fiducia.	Utilizzo le forme di cortesia. Mi mostro aperto e sicuro di me. Uso in maniera consapevole anche le forme di comunicazione non verbale.	**Competenza sociale** Mi comporto in modo aperto e sincero.	
	Indossare abiti puliti e di uso comune nel ramo.		Sono in grado di elencare abiti e colori. Curo il mio aspetto esteriore e rispetto le norme di abbigliamento.		

CCO B: gestire e presentare prodotti e prestazioni					
	Abilità pratiche di base	Linguaggio professionale	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / Approfondimento durante l'impiego in azienda: x = sì
2.1	**Ricezione della merce**				**X**
	Ricevere la merce in modo corretto.	Prendo in consegna la merce e segnalo al mio superiore la merce errata o danneggiata.	Sono in grado di compilare formulari in forma digitale o cartacea.		
2.2	**Disponibilità alla vendita**				**X**
	Disporre correttamente la merce secondo le disposizioni aziendali.	Smisto le nuove merci in base alla loro destinazione, come magazzino, cella frigorifera o area di vendita.	Applico le operazioni di base. Sono in grado di orientarmi nel tempo e gestire le date di scadenza. Sono in grado di svolgere semplici calcoli percentuali.		
2.3	**Smaltimento**				**X**
	Separare i rifiuti e prepararli per lo smaltimento o il riciclaggio secondo le disposizioni aziendali.	Smaltisco i rifiuti e i prodotti riciclabili secondo le disposizioni aziendali.	Sono in grado di distinguere ed elencare i materiali. Conosco e utilizzo le postazioni per il riciclaggio.		
2.4	**Presentazione della merce**				**X**
	Rispettare le disposizioni aziendali per la presentazione della merce.	Presento i prodotti, le prestazioni e le promozioni secondo le disposizioni aziendali.	Mi metto di fronte alla classe e presento un prodotto.	**Competenze sociali**: Atteggiamento personale, autoconsapevolezza, identificazione con l'ambito professionale e con l'azienda.	

CCO C: acquisire, condividere e sviluppare ulteriormente la conoscenza dei prodotti e delle prestazioni					
	Abilità pratiche di base	Linguaggio professionale	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / Approfondimento durante l'impiego in azienda: x = sì
3.1	**Assortimento**				**X**
	Conoscere l'assortimento dell'azienda formatrice.	Mi interesso attivamente all'assortimento della mia azienda. Leggo e comprendo le etichette relative agli articoli e alle merci.	Comprendo i termini più ricorrenti nel ramo. Sono in grado di indicare le merci presenti nella mia azienda formatrice. Dispongo di un vocabolario di base sui materiali, sull'impiego e la cura dei prodotti. Conosco le comuni unità di misura. Sono in grado di convertire unità di misura, valute e indicazioni delle ricette (regola del tre).		
	Sapere dove si trovano i vari tipi di merce.	Descrivo i vari tipi di merce e la loro ubicazione nella filiale.	Sono in grado di presentare e confrontare i vari tipi di merce presenti nella mia azienda formatrice.		

CCO D: interagire all'interno dell'azienda e del settore

	Abilità pratiche di base	Linguaggio professionale	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / Approfondimento durante l'impiego in azienda: x = sì
4.1	**Ambienti**				**X**
	Sentirsi a proprio agio all'interno dell'azienda.	Mi sento a mio agio all'interno dell'azienda.	Sono in grado di comprendere e riportare le indicazioni relative alle direzioni e ai luoghi. So descrivere e seguire la descrizione di un percorso. Sono in grado di indicare correttamente i vari ambienti del negozio e superfici di stoccaggio.	**Competenza sociale** Sono in grado di immedesimarmi in una persona che non conosce i luoghi.	
4.2	**Superiori e collaboratori**				**X**
	Organizzare la collaborazione con diversi team nell'ambito del commercio al dettaglio.	Trasmetto informazioni importanti alle mie persone di contatto. Scambio informazioni e le discuto con superiori e collaboratori.	Sono in grado di comprendere semplici informazioni e di annotare i concetti chiave. Sono in grado di trasmettere semplici informazioni. Sono in grado di esprimere sentimenti come approvazione/disapprovazione. Conoscono le regole della cultura del feedback e sono in grado di dare e accettare feedback.	**Competenze sociali** Curo la collaborazione nel team. So accettare le critiche e gestire i conflitti in modo costruttivo. Sono in grado di trasmettere informazioni. Comunico con superiori e colleghi di lavoro in modo appropriato. Mi comporto in modo aperto e sincero.	

			Dispongo di adeguate conoscenze grammaticali per rivolgermi alle persone con il «lei» o con il «tu».		
	Abilità pratiche di base	Linguaggio professionale	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / Approfondimento durante l'impiego in azienda: x = sì
4.3	**Compiti**				**X**
	Organizzare il proprio lavoro nell'ambito del commercio al dettaglio seguendo le istruzioni.	Comprendo gli incarichi di lavoro orali e scritti e li eseguo. Confermo con parole semplici di aver svolto i miei incarichi.	Sono in grado di attuare semplici istruzioni scritte o orali. Sono in grado di chiedere chiarimenti nel caso non abbia capito e di confermare di aver svolto un incarico. Uso gli strumenti ausiliari idonei per svolgere gli incarichi che mi sono stati impartiti. Sono in grado di cercare su internet le informazioni che mi servono. Sono in grado di utilizzare apparecchi elettronici e strumenti di lavoro e di usare semplici app su direttiva. Conoscono le comuni denominazioni professionali e sono in	**Competenze metodologiche** Mantengo l'ordine sul posto di lavoro. Applico i metodi e gli strumenti d'ausilio idonei per svolgere gli incarichi. **Lavorare in Svizzera** Comprendo il senso e lo scopo di una formazione. Conosco il sistema formativo svizzero. Rispetto le regole della collaborazione in azienda e nella scuola professionale. Sono in grado d'informarmi sulle varie professioni (orientamento professionale, internet). Sono in grado di organizzare i documenti per la mia candidatura.	

			grado di descrivere le attività professionali. Sono in grado di leggere e comprendere il mio piano operativo. Conoscono i principali diritti e doveri sul posto di lavoro (tempo di lavoro, pause, ristorazione nel luogo di lavoro). Comprendo il regolamento aziendale, le norme scolastiche e aziendali. Sono in grado di attestare la mia formazione e la mia esperienza professionale con i documenti necessari, oltre alle mie conoscenze e ai miei interessi. Con l’aiuto di terzi, sono in grado di redigere una candidatura, di formattarla e di inviarla per mail. Sono in grado di simulare un colloquio di presentazione nell’ambito di un gioco di ruolo.	Sono in grado di candidarmi per un posto di tirocinio.	

	Abilità pratiche di base	Linguaggio professionale	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / Approfondimento durante l'impiego in azienda: x = sì
4.4	**Direttive aziendali**				**X**
	Conoscere e rispettare le direttive aziendali.	Leggo le direttive aziendali. Concretizzo le direttive aziendali nel quadro del mio lavoro.	Chiedo l'aiuto di una persona competente per comprendere le direttive complesse. Con il supporto necessario comprendo le direttive che mi riguardano. Sono in grado di sostenere un colloquio telefonico e di concluderlo correttamente. Giustifico le mie assenze come previsto dalle disposizioni della scuola professionale e nei termini previsti.	**Norme e valori** Conosco l'importanza dei diritti e dei doveri. Sono puntuale e affidabile.	
4.5	**Sicurezza sul lavoro e protezione della salute**				**X**
	Avere cura della propria salute.	Adotto le misure necessarie per preservare la mia salute.		**Norme e valori** Conosco l'importanza delle misure per la tutela della salute e per la prevenzione.	
	Applicare le disposizioni di legge e aziendali e le regole di sicurezza.	Rispetto le disposizioni di legge e aziendali e le regole di sicurezza in caso d'incendio (vie di fuga e punto di raccolta).	Sono in grado di fissare un appuntamento dal medico e sostenere un colloquio con il medico di famiglia. Dispongo del vocabolario necessario per poter comunicare in caso di urgenze mediche.	**Sicurezza** Conosco le regole di sicurezza e le applico in caso di necessità. Conosco i numeri da chiamare in caso di emergenza per chiedere soccorso e so come condurre un colloquio telefonico in questo genere di situazioni.	

			Conosco e attuo le misure d’igiene. So a quali uffici di consulenza devo rivolgermi in caso di necessità.		
	Contribuire alla prevenzione degli infortuni.	Rispetto le regole di sicurezza e contribuisco così alla prevenzione degli infortuni.	Comprendo e rispetto le norme di sicurezza vigenti.	**Senso di responsabilità**: Contribuisco alla sicurezza.	

5 Elaborazione e presa di posizione

Il presente profilo di competenze «pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio» è stato elaborato nel 2017 da professionisti delle aziende interessate nell'ambito del commercio al dettaglio e da una scuola professionale per il commercio al dettaglio ed è stato rielaborato nell'ambito della revisione totale «vendita 2022+».

Il presente profilo di competenze è stato approvato dai partner sopra citati e dalla Segreteria di Stato della migrazione SEM.

Berna-Wabern, 20.06.2024

Segreteria di stato della migrazione SEM
Responsabile di progetto pretirocini d'integrazione

Tsewang Tsering

Allegato 1: esempi pratici

Organizzare la collaborazione con diversi team nell'ambito del commercio al dettaglio

Incarico

Accettazione degli incarichi di lavoro

Troverai le basi per questo compito pratico nel modulo d'azione per la competenza d2:

Organizzare la collaborazione con diversi team nell'ambito del commercio al dettaglio.

Situazione iniziale

Nel tuo lavoro quotidiano nel commercio al dettaglio ti vengono costantemente assegnati incarichi di lavoro in diversi team. Può capitare che tu non capisca cosa ci si aspetta esattamente da te. Con questo compito pratico ti eserciti a porre domande specifiche e a comprendere gli incarichi pratici.

Compito

Sotto-compito 1

- Prova a ricordare situazioni in cui ti è stato assegnato un incarico che per te non era chiaro.
- Descrivi questa situazione e spiega che cosa per te non era chiaro.
- Annota alcune domande possibili.

Sotto-compito 2

- Nelle prossime due settimane accetta consapevolmente tutti gli incarichi di lavoro.
- Per ogni incarico, poni domande specifiche per ottenere tutte le informazioni necessarie all'esecuzione dell'incarico.

Sotto-compito 3

- Registra i risultati (testo, foto, mappa mentale). Rifletti sui risultati. Discuti i risultati con il tuo superiore.

Informarsi sui prodotti e le prestazioni del proprio settore

Incarico

Formulare argomenti di vendita

Troverai le basi per questo compito pratico nel modulo d’azione per la competenza c1:

Informarsi sui prodotti e le prestazioni del proprio settore

Situazione iniziale

Un colloquio con la clientela richiede una buona conoscenza dei prodotti. È dunque importante avere sufficienti informazioni sull’assortimento.

Questo compito pratico ti aiuta a conoscere meglio i prodotti.

Compito

Sotto-compito 1

- Scegli tre prodotti della tua azienda che ancora non conosci.
- Raccogli informazioni su questi prodotti in modo da essere in grado di presentarli a un cliente.

Sotto-compito 2

- Presenta le informazioni ai tuoi colleghi e chiedi loro un feedback.
- Chiedi loro cosa potresti migliorare e a cosa dovresti prestare attenzione in futuro.

Sotto-compito 3

- Registra i risultati (testo, foto, mappa mentale). Rifletti sui risultati. Discuti i risultati con il tuo superiore.

Impostare il primo contatto con il cliente nella vendita al dettaglio

Incarico

Accogliere il cliente e metterlo a proprio agio

Troverai le basi per questo compito pratico nel modulo d'azione per la competenza a1:

Impostare il primo contatto con il cliente nella vendita al dettaglio

Situazione iniziale

Il personale del commercio al dettaglio deve saper accogliere la clientela. Vorresti che i tuoi clienti si sentano a proprio agio. L'introduzione (o prima impressione) è importante per creare un'atmosfera positiva e per condurre con successo un colloquio di vendita.

Questo compito pratico ti aiuterà ad accogliere i clienti in modo professionale e a costruire una buona base per la vendita.

Compito

Sotto-compito 1

- Rifletti su cosa può contribuire a un buon primo contatto con un cliente.
- Pensa a esperienze positive che hai vissuto in quanto cliente.
- Annota gli aspetti che ti sono parsi particolarmente positivi e fonte d'ispirazione.

Sotto-compito 2

Adesso accogli i clienti in modo che si sentano a proprio agio:

- Avvicinati attivamente a due clienti, salutali e chiedi loro cosa puoi fare per loro.
- Serviti qui delle tue annotazioni nell'ambito del sotto-compito 1.
- Chiedi alle persone che si occupano della tua formazione professionale di darti un feedback.

Sotto-compito 3

- Registra i risultati (testo, foto, mappa mentale). Rifletti sui risultati. Discuti i risultati con il tuo superiore.

Suggerimento
Osserva come i tuoi colleghi accolgono i clienti e lasciati ispirare per migliorare il tuo modo di accogliere i clienti.

Svolgere i compiti del processo di gestione delle merci conformemente alle direttive

Incarico

Elaborare le merci in arrivo

Troverai le basi per questo compito pratico nel modulo d'azione per la competenza b1:

Svolgere i compiti del processo di gestione delle merci conformemente alle direttive

Situazione iniziale

Il ricevimento della merce è una fase importante del processo di gestione delle merci. Controlla la merce e segnala immediatamente i prodotti errati o danneggiati. In questo modo garantisci la qualità ed eviti costi inutili.

Questo compito pratico ti aiuterà concretamente nell'eseguire questo incarico nella tua azienda.

Compito

Sotto-compito 1

- Decidi insieme al tuo formatore professionale due consegne di merci che potrai ricevere in modo autonomo.
- Prepara il processo di ricezione di queste due consegne servendoti di tutti gli strumenti a tua disposizione.

Sotto-compito 2

- Ricevi due consegne di merci.
- Verifica tutta la merce consegnata.
- Segnala immediatamente alla persona competente la merce errata o danneggiata.
- Dopo ogni consegna informa la persona interessata sullo svolgimento della ricezione della merce.

Sotto-compito 3

- Smaltisci il materiale d'imballaggio della merce consegnata secondo le direttive aziendali.

Sotto-compito 4

- Registra i risultati (testo, foto, mappa mentale). Rifletti sui risultati. Discuti i risultati con il tuo superiore.

Osservazioni Il controllo delle consegne comporta tre fasi distinte: • primo controllo / controllo sommario • controllo del bollettino di consegna • secondo controllo / controllo dettagliato