

# Pre tirocinio 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**

Giugno 2017

---

## Indice

### Indice 2

<b>1</b>	<b>Obiettivo</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Caratteristiche e condizioni di base</b> .....	<b>3</b>
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
<b>3</b>	<b>Campi d'attività del pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio</b> .....	<b>5</b>
3.1	Campo d'attività 1: conoscenza dell'azienda .....	5
3.2	Campo d'attività 2: conoscenza dell'assortimento .....	5
3.3	Campo d'attività 3: consulenza.....	5
3.4	Campo d'attività 4: gestione .....	5
<b>4</b>	<b>Lista delle competenze perseguite con il pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio</b> .....	<b>6</b>
4.1	Introduzione .....	6
<b>5</b>	<b>Elaborazione e presa di posizione</b> .....	<b>14</b>

## 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, strumenti musicali, 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. Satisfano 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 con carte di credito.

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:

- riconoscimento dello status di rifugiato (permesso B/F) o come persona ammessa provvisoriamente (permesso F);
- 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 Campo d'attività 1: conoscenza dell'azienda**

*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.*

#### **3.2 Campo d'attività 2: conoscenza dell'assortimento**

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

#### **3.3 Campo d'attività 3: consulenza**

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

#### **3.4 Campo d'attività 4: gestione**

*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.*

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

### 4.1 Introduzione

<b>Campo d'attività 1: conoscenza dell'azienda</b>					
	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
<b>1.1</b>	<b>Ambienti</b>				<b>X</b>
	Sono 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.	<b>Competenza sociale</b> Sono in grado di immedesimarmi in una persona che non conosce i luoghi.	
<b>1.2</b>	<b>Superiori e collaboratori</b>				<b>X</b>
	Conosco le mie persone di contatto nell'azienda formatrice.	Sono in grado di trasmettere informazioni importanti alle mie persone di contatto.  Scambio informazioni e le discussioni 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.	<b>Competenze sociali</b> Curo la collaborazione nel team.  So accettare le critiche e gestire i conflitti in modo costruttivo.  Sono in grado di trasmettere informazioni.	

Profilo di competenze pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio

			<p>ra del feedback e sono in grado di dare e accettare feedback.</p> <p>Dispongo di adeguate conoscenze grammaticali per rivolgermi alle persone con il «lei» o con il «tu».</p>	<p>Comunico con superiori e colleghi di lavoro in modo appropriato.</p> <p>Mi comporto in modo aperto e sincero.</p>	
	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
<b>1.3</b>	<b>Compiti</b>				<b>X</b>
	<p>Conosco e svolgo i miei compiti.</p>	<p>Comprendo gli incarichi di lavoro orali e scritti.</p> <p>Sono in grado di confermare con parole semplici di aver svolto i miei incarichi.</p>	<p>Sono in grado di attuare semplici istruzioni scritte o orali.</p> <p>Sono in grado di chiedere chiarimenti nel caso non abbia capito e di confermare di aver svolto un incarico.</p> <p>Uso gli strumenti ausiliari idonei per svolgere gli incarichi che mi sono stati impartiti.</p> <p>Sono in grado di cercare su internet le informazioni che mi servono.</p> <p>Sono in grado di utilizzare apparecchi elettronici e strumenti di lavoro e di usare semplici app su direttiva.</p>	<p><b>Competenze metodologiche</b> Mantengo l'ordine sul posto di lavoro.</p> <p>Applico i metodi e gli strumenti d'ausilio idonei per svolgere gli incarichi.</p> <p><b>Lavorare in Svizzera</b> Comprendo il senso e lo scopo di una formazione. Conosco il sistema formativo svizzero.</p> <p>Rispetto le regole della collaborazione in azienda e nella scuola professionale.</p> <p>Sono in grado d'informarmi sulle varie professioni (orientamento professionale, internet).</p>	

Profilo di competenze pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio

		<p>Conoscono le comuni denominazioni professionali e sono in grado di descrivere le attività professionali. Sono in grado di leggere e comprendere il mio piano operativo.</p> <p>Conoscono i principali diritti e doveri sul posto di lavoro (tempo di lavoro, pause, ristorazione nel luogo di lavoro).</p> <p>Comprendo il regolamento aziendale, le norme scolastiche e aziendali.</p> <p>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.</p> <p>Con l'aiuto di terzi, sono in grado di redigere una candidatura, di formattarla e di inviarla per mail.</p> <p>Sono in grado di simulare un colloquio di presentazione nell'ambito di un gioco di ruolo.</p>	<p>Sono in grado di organizzare i documenti per la mia candidatura.</p> <p>Sono in grado di candidarmi per un posto di tirocinio.</p>	
--	--	--	---	--



Profilo di competenze pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio

	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
<b>1.4</b>	<b>Direttive aziendali</b>				<b>X</b>
	Conosco e rispetto le direttive aziendali.	Sono in grado di leggere e comprendere le direttive aziendali.	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.	<b>Norme e valori</b> Conosco l'importanza dei diritti e dei doveri. Sono puntuale e affidabile.	
<b>1.5</b>	<b>Sicurezza sul lavoro e protezione della salute</b>				<b>X</b>
	Adotto le misure necessarie per preservare la mia salute.	Conosco e comprendo i rischi e i pericoli per la mia salute.		<b>Norme e valori</b> Conosco l'importanza delle misure per la tutela della salute e per la prevenzione.	
	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 leggere le disposizioni e di comprenderne le procedure.	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. Conosco e attuo le misure d'igiene. So a quali uffici di consulenza devo rivolgermi in caso di necessità.	<b>Sicurezza</b> 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.	

**Profilo di competenze pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio**

	Contribuisco alla prevenzione degli infortuni.	Conosco e comprendo le regole di sicurezza.	Comprendo e rispetto le norme di sicurezza vigenti.	<b>Senso di responsabilità:</b> Contribuisco alla sicurezza.	
--	--	---	---	---	--

<b>Campo d'attività 2: conoscenza dell'assortimento</b>					
	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
<b>2.1</b>	<b>Assortimento</b>				<b>X</b>
	Conosco l'assortimento della mia azienda formatrice.	Sono in grado di leggere e comprendere 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).		
	So dove si trovano i vari tipi di merce.	Conosco i vari tipi di merce.	Sono in grado di presentare e confrontare i vari tipi di merce presenti nella mia azienda formatrice.		

<b>Campo di attività 3: consulenza</b>					
	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
<b>3.1</b>	<b>Comportamento</b>				<b>X</b>
	Applico le regole di comportamento corrette nei confronti dei clienti.	So come relazionarmi correttamente con i clienti.	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.	<b>Competenze sociali</b> Rispetto le persone.  Comunico con i clienti in modo appropriato.  <b>Norme e valori</b> Conosco la molteplicità culturale svizzera e la confronto con la mia cultura.	
	Rispondo correttamente alle domande dei clienti.	Sono in grado di trasmettere le informazioni importanti alla mia persona di contatto.	Sono in grado di formulare risposte aperte e chiuse e di rispondere.	<b>Competenza sociale</b> Sono in grado di trasmettere informazioni.	
<b>3.2</b>	<b>Aspetto esteriore</b>				<b>X</b>
	Sono cordiale e aperto.		Utilizzo le forme di cortesia. Mi mostro aperto e sicuro di me. Uso in maniera consapevole anche le forme di comunicazione non verbale.	<b>Competenza sociale</b> Mi comporto in modo aperto e sincero.	
	Indosso 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.		

<b>Campo di attività 4: gestione</b>					
	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
<b>4.1</b>	<b>Ricezione della merce</b>				<b>X</b>
	Sono in grado di ricevere la merce e di catalogarla secondo le disposizioni aziendali.	Sono in grado di leggere, comprendere e trattare formulari.	Sono in grado di compilare formulari in forma digitale o cartacea.		
<b>4.2</b>	<b>Disponibilità alla vendita</b>				<b>X</b>
	Dispongo correttamente le merci secondo le disposizioni aziendali.	Conosco e comprendo le procedure per la disponibilità alla 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.		
<b>4.3</b>	<b>Smaltimento</b>				<b>X</b>
	Separo i rifiuti per lo smaltimento o il riciclaggio secondo le disposizioni aziendali.	Conosco e comprendo le procedure per lo smaltimento o il riciclaggio.	Sono in grado di distinguere ed elencare i materiali. Conosco e utilizzo le postazioni per il riciclaggio.		
<b>4.4</b>	<b>Presentazione della merce</b>				<b>X</b>
	Rispetto le disposizioni aziendali per la presentazione della merce.	Conoscono e comprendo le disposizioni per la presentazione della merce.	Mi metto di fronte alla classe e presento un prodotto.	<b>Competenze sociali:</b> Atteggiamento personale, autoconsapevolezza, identificazione con l'ambito professionale e con l'azienda.	

## 5 Elaborazione e presa di posizione

Il presente profilo di competenze «pretirocinio d'integrazione Commercio al dettaglio» è stato elaborato da professionisti delle aziende interessate nell'ambito del commercio al dettaglio e da una scuola professionale per il commercio al dettaglio.

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

Berna-Wabern, 3 luglio 2017

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



Thomas Fuhrmann