

Sede d'esame		Candidato n.		Data / Ora	
Nome		Nome			
Cognome/Nome e Esperto di visti 1		Nome e cognome Esperto di visti 2			

Una questione di salute	Si sente in grado di sostenere l'esame?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
--------------------------------	---	-----------------------------	-----------------------------

Controlli di identità	Carta d'identità controllata?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Incidenti specifici			
----------------------------	--	--	--

Posizione OBIO	Parte	Aree d'esame	Tempo	Numero massimo di punti	Raggiunto Punti	Ponderazione	Nota
1	1.1	Costruire relazioni con i clienti (HKB-A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Creare esperienze di shopping (HKB-E) o gestire negozi online (HKB-F)	30'	18		30%	
		<input type="checkbox"/> Focus: Creare esperienze di shopping (HKB-E)					
2	1.3	Gestire e presentare prodotti e servizi (HKB-B)	20'	12		20%	
		<input type="checkbox"/> Opzione 2: analizzare i prodotti e i servizi esistenti					

Valutazione complessiva* (%)

*Il voto complessivo è la media ponderata, arrotondata al primo decimale, delle parti da 1.1 a 1.3.

Nota	Punti Parte 1.1	Punti Parte 1.2	Punti Parte 1.3
		Evidenziare HKB E o F	Opzione 1 o opzione 2
6.0	29 - 30	18	12
5.5	26 - 28	16 - 17	11
5.0	23 - 25	14 - 15	9 - 10
4.5	20 - 22	12 - 13	8
4.0	17 - 19	10 - 11	7
3.5	14 - 16	9	6
3.0	11 - 13	7 - 8	5
2.5	8 - 10	5 - 6	3 - 4
2.0	5 - 7	3 - 4	2
1.5	2 - 4	1 - 2	1
1.0	0 - 1	0	0

1.1 Costruire relazioni con i clienti: la situazione dei clienti per gli esperti in esami		
Le preoccupazioni e il punto di vista del cliente	cliente :	
	Desiderio di acquistare :	
	mobile :	
	Necessità/potenziale :	
Comportamento nei colloqui	comportamento generale :	
	Reazione alla consultazione :	
	Interessi :	
	Reclami o restituzioni :	
Soluzione standard Nota per gli esperti d'esame: Questo modello di soluzione non deve essere considerato come l'unica soluzione corretta e serve solo come linea guida per la valutazione.	L'intervista è strutturata come segue:	o Contatto proattivo, richiesta di informazioni dettagliate sui desideri/motivi di acquisto del cliente, vendita motivata.Consulenza convincente, chiusura della vendita, comportamento orientato al cliente.
	Rendete positivo il primo contatto con il cliente:	o Apertura professionale dell'incontro di vendita (nomi, situazione e ora del giorno) o Accoglienza proattiva e amichevole (espressioni facciali e linguaggio del corpo) o Prestare la massima attenzione al cliente
	Analizzare le esigenze dei clienti e presentare soluzioni	o Interrogazione dettagliata sulle esigenze del cliente (5 domande aperte e filo rosso) o Utilizzo di domande mirate e di diverse tecniche di interrogazione. o Ascoltare con attenzione e concentrazione (fare domande chiarificatrici) o Lasciare che il cliente si esprima o Prendere appunti
	Consigliare i clienti in modo convincente:	o Consulenza dettagliata su prodotti/servizi, sviluppi e tendenze o Presentare i prodotti in modo attraente e coinvolgente per il cliente o Includere le esigenze del cliente nella proposta di vendita o Uso efficace del metodo della narrazione o Riconoscere le domande del cliente e inserirle nella storia o Gestione/difesa delle obiezioni o Giustificazione dettagliata e competente della soluzione proposta o Sostenere la decisione di acquisto menzionando servizi e accessori
	Organizzare la chiusura della vendita in modo professionale:	o Approccio professionale alla chiusura della vendita (ponendo attivamente domande di chiusura) o Valutare l'acquisto o Tenere conto del prodotto/servizio acquistato e degli eventuali resi/reclami o Utilizzo corretto della cassa/sistema di fidelizzazione del cliente
	Trattare i clienti in modo professionale:	o Atteggiamento aperto, amichevole e orientato al cliente o Attuazione delle linee guida aziendali o Vendite supplementari o Uso efficiente degli strumenti disponibili o Individuazione e sfruttamento di altre opportunità di consulenza e di vendita (follow-on sales)

1.1 Costruire relazioni con i clienti : Griglia di valutazione per l'esaminatore responsabile del verbale

- Il PEX che redige il verbale segue il colloquio con il cliente e lo registra attraverso le sue osservazioni.
- Nota: registrare solo le osservazioni, non interpretare o valutare.

Area delle competenze operative: A+C "Iniziare".		Valutazione	punti 1x			
			0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Organizzare il primo contatto con il cliente in modo appropriato Domanda guida: L'apprendista organizza il primo contatto con il cliente in modo adeguato?		Giustificazione				
Ben fatto: l'apprendista gestisce il primo contatto con il cliente in modo professionale. Accoglie il cliente in modo proattivo e amichevole e gli dedica tutta la sua attenzione. Gestisce abilmente le situazioni critiche e organizza il primo contatto con il cliente in base al tipo di cliente con cui ha a che fare.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: la prestazione dell'apprendista presenta lievi deviazioni rispetto a un primo contatto professionale con il cliente.	2	Osservazione				
Difetti: le prestazioni dell'apprendista mostrano deviazioni significative rispetto al primo contatto professionale con un cliente.	1					
Falso / inesistente : La prestazione dell'allievo è poco professionale e/o inesistente.	0					

Area delle competenze operative: A+C "Informazione 1		Valutazione	punti 2x			
			0	1	2	3
Criterio di valutazione 2: Analizzare le esigenze del cliente e presentare soluzioni Domanda guida: l'apprendista analizza in dettaglio le esigenze del cliente e presenta soluzioni adeguate?		Giustificazione				
Ben completato: l'apprendista chiede al cliente informazioni dettagliate sulle sue esigenze. Fa domande mirate. Ascolta con concentrazione e attenzione. Lascia che il cliente si esprima. Presenta soluzioni adeguate alle esigenze del cliente.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: la prestazione dell'apprendista presenta lievi deviazioni da un'analisi mirata delle esigenze del cliente e dalla presentazione di una soluzione adatta a tali esigenze.	2					
Difetti: le prestazioni dell'apprendista mostrano deviazioni significative da un'analisi mirata delle esigenze del cliente e dalla presentazione di una soluzione adatta a tali esigenze.	1	Osservazione				
Falso / inesistente: La prestazione dell'allievo è inutilizzabile e/o si discosta completamente da un'analisi mirata delle esigenze del cliente.	0					

Area delle competenze operative: A+C "Informazione 2		Valutazione	punti 3x			
			0	1	2	3
Critero di valutazione 3: consigliare i clienti in modo convincente		Giustificazione				
Domanda guida: L'apprendista consiglia i clienti in modo convincente e orientato al cliente?						
Completo: l'apprendista fornisce al cliente una consulenza dettagliata sui prodotti/servizi, sugli sviluppi e sulle tendenze. Integra le esigenze del cliente nelle sue argomentazioni e utilizza le storie appropriate in modo efficace e adeguato alla situazione. Giustifica la soluzione proposta in modo dettagliato e competente. Dimostra un atteggiamento costruttivo nei confronti di domande critiche, feedback o reclami del cliente, prendendoli in considerazione e incorporandoli nella sua storia in modo appropriato alla situazione. Utilizza strategie appropriate per convincere il cliente a prendere una decisione d'acquisto.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: la prestazione dell'apprendista mostra lievi deviazioni da una consulenza professionale e convincente.	2	Osservazione				
Difetti: le prestazioni dell'apprendista mostrano deviazioni significative da consigli professionali e convincenti.	1					
Falso / inesistente : La prestazione dell'allievo è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0					

Area delle competenze operative: A+C "Diploma".		Valutazione	punti 2x			
			0	1	2	3
Critero di valutazione 4: Concludere la vendita in modo professionale		Giustificazione				
Domanda guida: l'apprendista conclude la vendita con il cliente in modo professionale?						
Ben completato: l'apprendista dimostra professionalità nel processo di pagamento. Tiene conto del prodotto/servizio acquistato e di eventuali resi/reclami. Utilizza i programmi di fidelizzazione dei clienti in base ai loro desideri.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: la prestazione dell'apprendista presenta lievi deviazioni da una conclusione di vendita professionale.	2					
Difetti: la prestazione dell'apprendista si discosta in modo significativo da una conclusione di vendita professionale.	1	Osservazione				
Falso / inesistente : La prestazione dell'allievo è scorretta e/o non professionale.	0					

Area delle competenze operative: A+C "Trasversale".		Valutazione	punti 2x			
			0	1	2	3
Critero di valutazione 5: Relazioni professionali con i clienti		Giustificazione				
Domanda guida: L'apprendista mantiene un rapporto professionale con il cliente?						
Ben realizzato: l'apprendista è aperto, amichevole e orientato al cliente. Applica le linee guida dell'azienda e utilizza in modo efficace gli strumenti messi a disposizione. Riconosce e sfrutta altre opportunità di consulenza e di vendita.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: le prestazioni dell'apprendista mostrano lievi deviazioni da un approccio professionale con i clienti (ad esempio, non applica le linee guida dell'azienda, non utilizza efficacemente gli strumenti a disposizione o non coglie l'opportunità di una vendita aggiuntiva).	2					
Difetti: le prestazioni dell'apprendista mostrano deviazioni significative da un approccio professionale con i clienti (ad esempio, non applica le direttive aziendali o non utilizza gli strumenti forniti).	1					
Falso / inesistente : La prestazione del discente è inutilizzabile e/o non professionale.	0	Osservazione				

1.2 Focus: Progettare esperienze di acquisto (HKB E): situazione del cliente per gli esperti d'esame

Le preoccupazioni e il punto di vista del cliente		
Comportamento nei colloqui	comportamento generale :	
	Reazione alla consultazione :	
	Interessi :	
	reclami :	
Orario/Organizzazione	Esecuzione del gioco di ruolo: 20 minuti	
Soluzione standard	La situazione impegnativa viene gestita come segue:	Quando si propongono soluzioni adeguate e si crea un'esperienza di acquisto.
Nota per gli esperti d'esame: Questo modello di soluzione non deve essere considerato come l'unica soluzione corretta e serve solo come linea guida per la valutazione.	Proporre soluzioni adeguate:	<ul style="list-style-type: none"> o Sviluppo di possibili soluzioni, tenendo conto di tutte le risorse disponibili. Risorse informative o Proporre una soluzione coerente nell'ambito delle linee guida aziendali e nei limiti delle proprie competenze. o Giustificazione comprensibile della soluzione proposta
	Creare un'esperienza di acquisto:	<ul style="list-style-type: none"> o L'apprendista accetta le critiche con obiettività e mostra comprensione. o Agisce in base alle soluzioni e ai clienti o Acquisisce il punto di vista dell'altro e chiarisce le ragioni del suo comportamento.

1.2 Focus: Creare esperienze di acquisto (CE E): griglia di valutazione per l'esaminatore responsabile del verbale

- Il PEX che redige il verbale segue il colloquio con il cliente e lo registra attraverso le sue osservazioni.
- Nota: registrare solo le osservazioni, senza alcuna interpretazione o valutazione.

Area delle competenze operative: E "Assistenza ai clienti esigenti".		Valutazione	punti 2x			
			0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Proporre soluzioni adeguate		Giustificazione				
Domanda guida: L'apprendista propone soluzioni adeguate in una situazione impegnativa per il cliente?						
Ben fatto: l'apprendista sviluppa soluzioni adeguate utilizzando tutte le risorse informative a sua disposizione. Propone una soluzione coerente nell'ambito delle linee guida dell'azienda e delle sue competenze. Giustifica questa proposta in modo comprensibile.	3					
Soddisfatto / carenze minori: la prestazione dell'apprendista mostra lievi deviazioni da una procedura di risoluzione adeguata.	2	Osservazione				
Difetto: la prestazione dell'apprendista mostra deviazioni significative da una procedura di risoluzione appropriata.	1					
Falso / inesistente : La soluzione del discente è inutilizzabile e/o non professionale.	0					

Area delle competenze operative: E "Assistenza ai clienti esigenti".		Valutazione	punti 2x			
			0	1	2	3
Criterio di valutazione 2: Creare un'esperienza di acquisto		Giustificazione				
Domanda guida: L'apprendista crea un'esperienza di acquisto in una situazione impegnativa per il cliente?						
Ben realizzato: l'allievo crea un'esperienza di acquisto positiva sollecitando il punto di vista dell'altro in una situazione impegnativa, mantenendo la direzione della conversazione, creando una sensazione di sicurezza nel cliente e sorprendendolo in modo positivo.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: le prestazioni dell'apprendista mostrano lievi deviazioni da un'esperienza di acquisto professionale.	2					
Scarso: le prestazioni dell'apprendista si discostano notevolmente da un'esperienza di acquisto professionale.	1	Osservazione				
Falso / inesistente : Il comportamento dell'allievo è inutilizzabile e/o non professionale.	0					

1.2 Punto di forza: creare esperienze di acquisto (HKB E): compito pratico

Compiti pratici (scegliere 1 su 2)	<input type="checkbox"/> Compito pratico 1: "Progettazione di mondi esperienziali basati su prodotti e servizi". <input type="checkbox"/> Compito pratico 2: "Eventi per i clienti / Promozioni di vendita".	
La situazione di partenza		
Compiti per gli studenti	<p>Compito pratico 1 Mostrate come progettereste il mondo dell'esperienza per [un determinato servizio/prodotto]. Infine, valutate le opportunità e i rischi della vostra idea e pensate a possibili misure di miglioramento.</p> <p>Esercizio pratico 2 Spiegate le vostre idee per [l'evento cliente / la promozione delle vendite]. Pianificate gli elementi di un [evento per i clienti/promozione delle vendite] concreto e spiegate le vostre idee in merito. Infine, valutate le opportunità e i rischi della vostra idea e pensate a possibili misure di miglioramento.</p>	
Orario/Organizzazione	Compito pratico: 10 minuti (preparazione da parte degli allievi: 5 minuti; presentazione da parte degli allievi: 5 minuti).	
<p>Soluzione standard</p> <p>Nota per gli esperti d'esame: questo modello di soluzione non deve essere considerato come l'unica soluzione corretta ed è inteso esclusivamente come una guida per la valutazione.</p>	Compito pratico 1 o Compito pratico 2 Il compito pratico può essere risolto come segue:	Quando è possibile presentare o spiegare una procedura appropriata per la risoluzione del compito pratico e valutare correttamente le opportunità, i rischi e le misure di ottimizzazione.
	Approccio appropriato :	<p>o La procedura per l'organizzazione dell'evento cliente o della promozione delle vendite o del mondo dell'esperienza per il servizio/prodotto in questione è appropriata.</p> <p>o servizio/prodotto in questione è appropriata.</p> <p>o Il processo include metodi adeguati di fidelizzazione dei clienti?</p> <p>o Il processo è adeguato al segmento di clientela target?</p>
	Valutazione dell'esperienza di acquisto :	<p>o Le probabilità che l'evento cliente o la promozione delle vendite o l'universo dell'esperienza siano valutati correttamente. sono valutati correttamente.</p> <p>o I rischi dell'evento cliente, della promozione delle vendite o dell'universo di esperienza sono valutati correttamente. sono valutati correttamente.</p> <p>o Le misure di ottimizzazione dedotte dall'apprendista sono corrette e complete.</p>

1.2 Focus: Creare esperienze di acquisto (CE E): griglia di valutazione per l'esaminatore responsabile del verbale

- Annota la procedura presentata dall'allievo
- Annota la valutazione del discente sul successo e sulle possibilità/rischi del suo approccio.
- Nota: registrare solo ciò che è stato presentato ed espresso, senza valutazioni o giudizi.

Area di competenza operativa: E (barrare il compito pratico inappropriato) Compito pratico 1: "Progettazione di mondi di scoperta basati su prodotti e servizi". Compito pratico 2: "Eventi per i clienti / promozioni commerciali".		Valutazione	punti 1x	0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Procedura appropriata Domanda guida: il processo descritto è adeguato per conquistare l'entusiasmo e la fedeltà del segmento di clientela target e per rafforzare le relazioni con i clienti?		Giustificazione					
Ben fatto: l'allievo propone una procedura appropriata. La procedura include metodi appropriati di fidelizzazione del cliente. La procedura è rivolta al segmento di clientela definito.	3	Osservazione					
Soddisfatto / carenze minori: la prestazione dell'apprendista presenta lievi deviazioni da una procedura appropriata.	2						
Difetto: la prestazione dell'apprendista mostra deviazioni significative da una procedura appropriata.	1						
Falso/non disponibile: la prestazione del discente è inutilizzabile e/o inadeguata.	0						

Area di competenza operativa: E (barrare il compito pratico inappropriato) Compito pratico 1: "Progettazione di mondi di scoperta basati su prodotti e servizi". Compito pratico 2: "Eventi per i clienti / promozioni commerciali".		Valutazione	punti 1x	0	1	2	3
Criterio di valutazione 2: Valutare l'esperienza di acquisto Domanda guida: L'apprendista valuta correttamente il successo dell'approccio proposto?		Giustificazione					
Ben fatto: l'apprendista valuta correttamente l'attuazione della sua idea. Ha una visione d'insieme delle opportunità e dei rischi connessi. Deduce le misure appropriate dalla sua valutazione.	3	Osservazione					
Soddisfatto / lievi carenze: la prestazione dell'apprendista presenta lievi deviazioni da una valutazione pertinente.	2						
Scarso: la prestazione dell'apprendista si discosta significativamente da una valutazione corretta.	1						
Falso / inesistente : La prestazione dell'allievo è inutilizzabile e/o non corretta.	0						

1.3 Opzione 2: Gestione e presentazione di prodotti e servizi (HKB-B) : Con presentazione esistente di prodotti o servizi	
La situazione di partenza	Gli esperti dell'esame scelgono per l'analisi una presentazione di prodotti o servizi dal punto vendita o dal banco dell'apprendista.
Compiti per gli studenti	Compito parziale 1 : Analizzare la presentazione dei prodotti o dei servizi in base ai seguenti aspetti: o Punti di forza e di debolezza o Gruppo target o Possibile scopo della presentazione del prodotto o del servizio
	Compito parziale 2: Notate le opportunità di miglioramento che vedete nella presentazione dei prodotti o dei servizi.
	Sottocompito 3: Presentate oralmente i risultati della vostra analisi e giustificate le vostre risposte.
Calendario / Organizzazione	Colloquio professionale: 20 minuti (presa di appunti da parte del discente: 5 minuti; presentazione dei risultati e delle domande: 10 minuti; gestione di una o più situazioni critiche: 5 minuti).
Osservazioni	È possibile prendere appunti durante l'analisi. Se necessario, aggiungere note specifiche per A+P.

1.3 Opzione 2: Gestione e presentazione di prodotti e servizi (HKB-B): griglia di valutazione per l'esaminatore responsabile del verbale

Area delle competenze operative: B "Presentazione di prodotti o servizi".		Valutazione	punti 1x			
			0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Analizzare la presentazione di beni o servizi		Giustificazione				
Domanda guida: l'apprendista è in grado di identificare i principali punti di forza e di debolezza della presentazione di prodotti o servizi?						
Ben completato: l'apprendista descrive in modo completo e corretto i principali punti di forza e di debolezza della presentazione di prodotti o servizi.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: la risposta dell'allievo presenta lievi deviazioni dalla risposta complessiva.	2					
Difetto: la risposta dell'apprendista si discosta significativamente dalla risposta complessiva.	1					
Falso / inesistente : La risposta dell'allievo è inutilizzabile e si discosta completamente dalla risposta complessiva.	0					
Osservazione						

Area delle competenze operative: B "Presentazione di prodotti o servizi".		Valutazione	punti 1x			
			0	1	2	3
Criterio di valutazione 2: Suggerire miglioramenti		Giustificazione				
Domanda guida: l'apprendista suggerisce misure di miglioramento adeguate?						
Ben completato: l'apprendista presenta diverse misure di miglioramento sensate. Le basa direttamente sulla presentazione dei prodotti o dei servizi in questione e le descrive in modo comprensibile.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: la risposta dell'allievo presenta lievi deviazioni da una risposta pertinente e comprensibile.	2					
Difetti: la risposta dell'apprendista si discosta significativamente da una risposta pertinente e comprensibile.	1					
Falso / inesistente : La risposta dell'allievo è inutilizzabile e si discosta completamente da una risposta pertinente e comprensibile.	0					
Osservazione						
Domanda 1.2.1.1						
Domanda 1.2.1.2						
Domanda 1.2.1.3						
Domanda 1.2.1.4						
Note per gli esperti d'esame: Il modello di soluzione non deve essere considerato come l'unica soluzione corretta ed è inteso solo come una guida per la valutazione.						

Area delle competenze operative: B "Presentazione di prodotti o servizi".		Valutazione	punti 1x			
			0	1	2	3
Criterio di valutazione 3: giustificazione comprensibile dei punti di forza e di debolezza dei miglioramenti apportati Domanda guida: l'apprendista giustifica in modo comprensibile e professionalmente valido i punti di forza e di debolezza della presentazione di beni o servizi e le misure di miglioramento?		Giustificazione				
Ben completato: le giustificazioni dell'allievo sono comprensibili: l'allievo argomenta in modo professionale. Le argomentazioni sono formulate in modo comprensibile e presentate in modo strutturato.	3					
Soddisfacente / carenze minori: le giustificazioni dell'apprendista presentano lievi deviazioni da una giustificazione comprensibile e professionalmente valida.	2					
Difettoso: le giustificazioni dell'apprendista differiscono significativamente da quelle comprensibili e professionalmente valide.	1					
Falso / inesistente: Le giustificazioni dell'allievo sono inutilizzabili e si discostano completamente da una giustificazione comprensibile e professionalmente valida.	0					
Osservazione						
Domanda 1.2.2.1						
Domanda 1.2.2.2						
Domanda 1.2.2.3						
Domanda 1.2.2.4						
Note per gli esperti d'esame: Il modello di soluzione non deve essere considerato come l'unica soluzione corretta ed è inteso solo come una guida per la valutazione.						

Area delle competenze operative: B "Presentazione di prodotti o servizi".		Valutazione	punti 1x			
			0	1	2	3
Criterio di valutazione 4: Procedura plausibile in situazioni critiche Domanda guida: L'apprendista descrive una procedura plausibile nelle situazioni critiche descritte?		Giustificazione				
Ben completato: l'allievo descrive i punti centrali di un approccio professionale in situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo comprensibile. L'ordine delle diverse fasi della procedura è appropriato.	3					
Soddisfatto / lievi carenze: la risposta dell'apprendista presenta lievi deviazioni dalla risposta complessiva.	2					
Difetto: la risposta dell'apprendista si discosta significativamente dalla risposta complessiva.	1					
Falso/non disponibile: la risposta dell'allievo è inutilizzabile e si discosta completamente dalla risposta complessiva.	0					
Osservazione						
Domanda 1.2.3.1						
Domanda 1.2.3.2						
Domanda 1.2.3.3						
Domanda 1.2.3.4						
Domanda 1.2.3.5						
Domanda 1.2.3.6						
Note per gli esperti d'esame: Il modello di soluzione non deve essere considerato come l'unica soluzione corretta ed è inteso solo come una guida per la valutazione.						