

Procedura di qualificazione per gli assistenti del commercio al dettaglio CFP - Variante 1 della A&P Panetteria-Confetteria

Lavoro pratico specifico (VPA)

Sede d'esame		Candidato n.		Data/Ora	
Cognome		Nome			
Cognome/nome Esperto di visti 1		Cognome/nome			
<h1>Serie 0</h1>					
Problema di salute	Si sente in grado di svolgere il lavoro			<input type="checkbox"/>	
Controllo della carta d'identità	Controllo della carta d'identità			<input type="checkbox"/>	
Area obbligatoria Gruppo di assortimento (1 Modul)	<input type="checkbox"/> Panetteria	<input checked="" type="checkbox"/> Pasticceria	<input type="checkbox"/> Confetteria		<input type="checkbox"/> Snack/Gastronomia
Conoscenza approfondita Gruppo di assortimento (1 Modul)	<input type="checkbox"/> Panetteria	<input type="checkbox"/> Pasticceria	<input checked="" type="checkbox"/> Confetteria		<input type="checkbox"/> Snack/Gastronomia
Speciale Incidenti:					

Posizione secondo BiVo	Parte	Aree di audit	Tempo:	Massimo punteggio	Punti raggiunti	Ponderazione	Grado
1	1.1	Relazioni con i clienti (HKB A+C)	40)	30		70%	
2	1.2	Gestire e presentare prodotti e servizi (HKB B)	20'	12		30%	

Voto complessivo\* 

\* Il voto complessivo corrisponde alla media ponderata delle parti 1.1 e 1.2, arrotondata a un decimale.

Cognome/nome  
Esperto di visti 1

Cognome/nome  
Esperto di visti 2

## Panoramica dei risultati

Parte	Aree di audit	Tempo:	Punti per Criterio di valutazione	Punti raggiunti	Grado
<b>Relazioni con i clienti (HKB A+C)</b>					
1.1	<b>Gioco di ruolo 1</b>	20'			
	Accesso: Rendere adeguato il primo contatto con il cliente		3		
	Informazioni 1: Analizzare le esigenze dei clienti e presentare soluzioni		3		
	Informazioni 2: Consigli convincenti per i clienti		3		
	Conclusione: Chiudere la vendita in modo professionale		3		
	Comprensivo: Trattare i clienti in modo professionale		3		
<b>Relazioni con i clienti (HKB A+C)</b>					
1.1	<b>Gioco di ruolo 2</b>	20'			
	Accesso: Rendere adeguato il primo contatto con il cliente		3		
	Informazioni 1: Analizzare le esigenze dei clienti e presentare soluzioni		3		
	Informazioni 2: Consigli convincenti per i clienti		3		
	Conclusione: Chiudere la vendita in modo professionale		3		
	Comprensivo: Trattare i clienti in modo professionale		3		
<b>Gestire e presentare prodotti e servizi (HKB B) - Progettare la propria presentazione di prodotti e servizi</b>					
1.2	Presentazione di prodotti o servizi: Presentazione orientata al cliente	20'	3		
	Presentazione di prodotti o servizi: Preparare la presentazione		3		
	Presentazione di prodotti o servizi: Giustificare la procedura in modo comprensibile		3		
	Presentazione di prodotti o servizi: Procedere in modo plausibile in situazioni critiche		3		

## Tabella di conversione / scala di valutazione

Grado	Punti Parte 1.1	Punti Parte 1.2
		Opzione 1
6	29 - 30	12
5.5	26-28%	11
5	23 - 25	9 - 10
4.5	20 - 22	8
4	17-19%	7
3.5	14-16%	6
3	11-13%	5
2.5	8-10%	3-4%
2	5-7%	2
1.5	2-4%	1
1	0 - 1	0

## 1.1 Relazioni con i clienti

### Dialogo con i clienti

#### Informazioni preliminari per i discenti

<b>Compiti per gli studenti</b>	Condurre il dialogo con il cliente.
<b>Tempi di realizzazione / Organizzazione</b>	Realizzazione del gioco di ruolo: 40–12 minuti come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gioco di ruolo 1: circa 20 minuti</li> <li>○ Gioco di ruolo 2: circa 20 minuti</li> </ul>
<b>Note per il Studenti</b>	Assicuratevi di utilizzare tecniche di interrogazione e di dialogo appropriate durante questa conversazione. L'obiettivo della conversazione è quello di arrivare a una consultazione con un acquisto (compreso il processo di checkout) e di elaborare un ordine nei tempi a disposizione dell'utente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La conversazione inizia quando il cliente entra nel negozio.</li> <li>○ Il ruolo del cliente è assunto da un esperto di esami.</li> <li>○ Il secondo esaminatore registra il gioco di ruolo.</li> </ul>

#### Valutazione: Le vostre prestazioni saranno valutate in base alle seguenti domande chiave:

- L'allievo organizza il primo contatto con il cliente in modo appropriato?
- L'apprendista si informa dettagliatamente sulle esigenze del cliente e presenta soluzioni adeguate?
- L'apprendista fornisce una consulenza convincente e orientata al cliente?
- L'allievo conclude l'incontro con il cliente in modo professionale?
- L'apprendista interagisce in modo professionale con il cliente?

## 1.1 Relazioni con i clienti

### Dialogo con i clienti

#### Informazioni preliminari per il PEX

<b>Note per il Esperti di esami</b>	<p>Uno degli esperti dell'esame assume il ruolo del cliente. L'altro esaminatore registra le osservazioni nella griglia di registrazione.</p> <p>L'esaminatore, che assume il ruolo del cliente, si prepara al colloquio con il cliente e agisce secondo le seguenti linee guida:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ L'esaminatore deve rimanere rigorosamente nel suo ruolo e porre solo domande che potrebbero essere poste anche da un cliente reale (nessuna domanda specialistica nel senso di una discussione tecnica).</li><li>○ L'esaminatore non può osservare e valutare contemporaneamente il comportamento dell'allievo. C'è il rischio che l'esperienza del discente nel suo ruolo prevalga sulla valutazione delle sue prestazioni.</li><li>○ Il comportamento dell'esperto d'esame deve essere il più possibile standardizzato. Questo è l'unico modo per confrontare il comportamento di diversi studenti.</li><li>○ L'esaminatore deve seguire la procedura di base. Altrimenti, una valutazione basata su criteri standardizzati è difficile.</li><li>○ Nel caso di esperti d'esame inesperti, c'è il rischio che essi indirizzino troppo la conversazione e che il discente non sia in grado di presentare adeguatamente le proprie qualifiche. L'allievo prende sempre l'iniziativa durante il colloquio.</li></ul> <p><b>Il filo conduttore della conversazione:</b> Idealmente, la conversazione dovrebbe seguire la seguente procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Accoglienza del cliente</li><li>○ Indagine sulle esigenze</li><li>○ Consulenza sul prodotto/servizio e sui nuovi sviluppi e tendenze e presentazione di soluzioni</li><li>○ Determinare attivamente la decisione d'acquisto da parte dell'allievo o Decisione d'acquisto<ul style="list-style-type: none"><li>○ Elaborazione di un ordine complesso o di un reclamo o Chiusura di una vendita</li><li>○ Generale: Interazione professionale con il cliente</li></ul></li></ul>
---	--

**Situazione del cliente per il PEX (Gioco di ruolo 1) Pasticceria / 20 min.**

<b>Le preoccupazioni e il punto di vista del cliente</b>	Il cliente (PEX) effettua un acquisto quotidiano e ha ancora domande su un prodotto realizzato da lui stesso / o una domanda sulla dichiarazione.
<b>Preoccupazioni e prospettiva del cliente</b>	Il cliente (PEX) ha i seguenti desideri (particolarmente importanti per le risposte/atteggiamenti nella fase di analisi dei bisogni del cliente). <ul style="list-style-type: none"><li>• Situazione di vendita quotidiana</li><li>• Obiezioni / commenti dei clienti (ecc.)</li></ul>
<b>Comportamento nella conversazione</b>	

### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 1

Area di competenza dell'azione: A+C "Entrata"		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 1: Rendere adeguato il primo contatto con il cliente</b>		Giustificazione			
Domanda chiave: L'allievo organizza il primo contatto con il cliente in modo appropriato?					
<b>Ben realizzato:</b> L'apprendista organizzerà in modo professionale il primo contatto con il cliente. Accoglie il cliente in modo proattivo e amichevole e gli dedica tutta la sua attenzione.	3				
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> La prestazione dell'allievo mostra piccole deviazioni da un primo contatto professionale con il cliente.	2				
<b>Povero:</b> La prestazione dell'allievo mostra ampie deviazioni da un primo contatto professionale con il cliente.	1				
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione del discente è poco professionale e/o inesistente.	0				
Osservazione	Osservazione				



### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 1

Area di competenza dell'azione: A+C «Information 1»		Valutazione	0	1	2	3
<b> Criterio di valutazione 2: Analizzare le esigenze dei clienti e presentare soluzioni</b> Domanda chiave: L'apprendista si informa dettagliatamente sulle esigenze del cliente e presenta soluzioni adeguate?		Giustificazione				
<b> Ben realizzato:</b> L'apprendista chiede in dettaglio le esigenze del cliente. Pone domande orientate agli obiettivi. Ascolta con attenzione e concentrazione. Lascia che il cliente finisca di parlare. Presenta soluzioni che soddisfano le esigenze del cliente.	3					
<b> Soddisfatto / difetti minori:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano piccole deviazioni rispetto a un'analisi orientata all'obiettivo delle esigenze del cliente e alla presentazione di una soluzione adeguata.	2					
<b> Povero:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano deviazioni importanti rispetto a un'analisi orientata all'obiettivo delle esigenze del cliente e alla presentazione di una soluzione adeguata.	1					
<b> Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione dell'allievo è inutilizzabile e/o si discosta completamente da un'analisi mirata delle esigenze del cliente.	0					
Osservazione		Osservazione				

## 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

## Gioco di ruolo 1

Area di competenza dell'azione: A+C «Information 2»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 3: Consigli convincenti per i clienti</b>		Giustificazione			
Domanda chiave: L'apprendista fornisce una consulenza convincente e orientata al cliente?					
<b>Ben realizzato:</b> L'apprendista consiglia il cliente in modo dettagliato su prodotti/servizi, nonché su sviluppi e tendenze. Incorpora le esigenze del cliente nella sua argomentazione e utilizza storie appropriate in modo situazionale ed efficace. Giustifica la soluzione proposta in modo dettagliato e competente. Affronta in modo costruttivo le domande critiche, i resi o i reclami del cliente, li fa propri e li integra nella sua storia a seconda della situazione. Applica le strategie adeguate per far prendere al cliente una decisione d'acquisto.	3				
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano piccole deviazioni da una consulenza competente e convincente.	2				
<b>Povero:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano deviazioni importanti da una consulenza competente e convincente.	1				
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione dell'allievo è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0				
Osservazione	Osservazione				

### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 1

<b>Area di competenza dell'azione:</b> A+C "Conclusione"		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 4: Chiudere la vendita in modo professionale</b>		Giustificazione			
Domanda chiave: L'allievo conclude l'incontro con il cliente in modo professionale?					
<b>Ben realizzato:</b> L'allievo dimostra un approccio professionale al processo di pagamento. Prende in considerazione il prodotto/servizio acquistato e il reso/reclamo. Utilizza i programmi di fidelizzazione dei clienti in base alle loro esigenze.	3				
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> La prestazione dell'allievo mostra piccole deviazioni da una transazione di vendita professionale.	2				
<b>Povero:</b> La prestazione dell'allievo mostra notevoli deviazioni da una transazione di vendita professionale.	1				
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione del discente è scorretta e/o non professionale.	0				
Osservazione	Osservazione				

### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 1

Area di competenza dell'azione: A+C "Comprensivo"		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 5: Trattare i clienti in modo professionale</b>		Giustificazione			
Domanda chiave: L'apprendista interagisce in modo professionale con il cliente?					
<b>Ben realizzato:</b> L'apprendista è aperto, cordiale e orientato al cliente. Implementa le specifiche operative e utilizza efficacemente gli strumenti disponibili. Riconosce e sfrutta ulteriori opportunità di consulenza e vendita.	3				
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano piccole deviazioni dalla gestione professionale dei clienti (ad esempio, non applica le linee guida operative o non utilizza efficacemente gli strumenti disponibili o non coglie l'opportunità di ulteriori vendite).	2				
<b>Povero:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano gravi deviazioni da un approccio professionale ai clienti (ad esempio, non attua le linee guida operative e non utilizza nessuno degli strumenti disponibili).	1				
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione del discente è inutilizzabile e/o non professionale.	0				
Osservazione	Osservazione				

**Situazione del cliente per il PEX (gioco di ruolo 2) Pasticceria (pasticceria / snack e catering) / 20 min.**

<b>Direzione per PEX</b>	Il primo gioco di ruolo è stato completato e ora stiamo passando al secondo gioco di ruolo. <b>Nel</b> secondo gioco di ruolo interpretate un nuovo cliente.
<b>Situazione iniziale e compito Gioco di ruolo 2</b>	<p>Il cliente desidera effettuare un ordine</p> <p>L'obiettivo della vendita è quello di vendere al cliente i prodotti e i servizi corretti nella giusta quantità entro il tempo disponibile per il gioco di ruolo.</p> <p>I discenti devono utilizzare i possibili ausili disponibili (libri dimostrativi, siti web, ecc.).</p>
<b>Preoccupazioni e prospettiva del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<b>Preoccupazioni e prospettiva del cliente</b>	

### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 2

Area di competenza dell'azione: A+C "Entrata"		Valutazione	0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 1: Progettare in modo appropriato il primo contatto con il cliente</b> Domanda chiave: L'allievo organizza il primo contatto con il cliente in modo appropriato?		Giustificazione				
<b>Ben realizzato:</b> L'apprendista organizzerà in modo professionale il primo contatto con il cliente. Accoglie il cliente in modo proattivo e amichevole e gli dedica tutta la sua attenzione.	3					
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> La prestazione dell'allievo mostra piccole deviazioni da un primo contatto professionale con il cliente.	2					
<b>Povero:</b> La prestazione dell'allievo mostra ampie deviazioni da un primo contatto professionale con il cliente.	1					
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione del discente è poco professionale e/o inesistente.	0					
Osservazione		Osservazione				

### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 2

Area di competenza dell'azione: A+C «Information 1»		Valutazione	0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 2: Analizzare le esigenze dei clienti e presentare soluzioni</b>		Giustificazione				
Domanda chiave: L'apprendista si informa dettagliatamente sulle esigenze del cliente e presenta soluzioni adeguate?						
<b>Ben realizzato:</b> L'apprendista chiede in dettaglio le esigenze del cliente. Pone domande orientate agli obiettivi. Ascolta con attenzione e concentrazione. Lascia che il cliente finisca di parlare. Presenta soluzioni che soddisfano le esigenze del cliente.	3					
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano piccole deviazioni rispetto a un'analisi orientata all'obiettivo delle esigenze del cliente e alla presentazione di una soluzione adeguata.	2					
<b>Povero:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano deviazioni importanti rispetto a un'analisi orientata all'obiettivo delle esigenze del cliente e alla presentazione di una soluzione adeguata.	1					
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione dell'allievo è inutilizzabile e/o si discosta completamente da un'analisi mirata delle esigenze del cliente.	0					
Osservazione	Osservazione					

### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 2

Area di competenza dell'azione: A+C «Information 2»		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 3: Consigli convincenti per i clienti</b>		Giustificazione			
Domanda chiave: L'apprendista fornisce una consulenza convincente e orientata al cliente?					
<b>Ben realizzato:</b> L'apprendista consiglia il cliente in modo dettagliato su prodotti/servizi, nonché su sviluppi e tendenze. Incorpora le esigenze del cliente nella sua argomentazione e utilizza storie appropriate in modo situazionale ed efficace. Giustifica la soluzione proposta in modo dettagliato e competente. Affronta in modo costruttivo le domande critiche, i resi o i reclami del cliente, li fa propri e li integra nella sua storia a seconda della situazione. Applica le strategie adeguate per far prendere al cliente una decisione d'acquisto.	3				
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano piccole deviazioni da una consulenza competente e convincente.	2				
<b>Povero:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano deviazioni importanti da una consulenza competente e convincente.	1				
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione dell'allievo è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0				
Osservazione	Osservazione				



### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 2

<b>Area di competenza dell'azione:</b> A+C "Conclusione"		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 4: Chiudere la vendita in modo professionale</b>		Giustificazione			
Domanda chiave: L'allievo conclude l'incontro con il cliente in modo professionale?					
<b>Ben realizzato:</b> L'allievo dimostra un approccio professionale al processo di pagamento. Prende in considerazione il prodotto/servizio acquistato e il reso/reclamo. Utilizza i programmi di fidelizzazione dei clienti in base alle loro esigenze.	3				
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> La prestazione dell'allievo mostra piccole deviazioni da una transazione di vendita professionale.	2				
<b>Povero:</b> La prestazione dell'allievo mostra notevoli deviazioni da una transazione di vendita professionale.	1				
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione del discente è scorretta e/o non professionale.	0				
Osservazione		Osservazione			

### 1.1 Creare relazioni con i clienti: Griglia di valutazione

#### Gioco di ruolo 2

<b>Area di competenza dell'azione:</b> A+C "Comprensivo"		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 5: Trattare i clienti in modo professionale</b>		Giustificazione			
Domanda chiave: L'apprendista interagisce in modo professionale con il cliente?					
<b>Ben realizzato:</b> L'apprendista è aperto, cordiale e orientato al cliente. Implementa le specifiche operative e utilizza efficacemente gli strumenti disponibili. Riconosce e sfrutta ulteriori opportunità di consulenza e vendita.	3				
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> La prestazione dell'allievo mostra piccole deviazioni da un approccio professionale al cliente (ad esempio, non implementa le linee guida operative o non utilizza efficacemente gli strumenti disponibili o non coglie l'opportunità di ulteriori vendite).	2				
<b>Povero:</b> Le prestazioni dell'allievo mostrano deviazioni importanti da un approccio professionale ai clienti (ad esempio, non implementa le specifiche operative e non utilizza nessuno degli strumenti disponibili).	1				
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La prestazione del discente è inutilizzabile e/o non professionale.	0				
Osservazione	Osservazione				

## 1.2 Opzione 1: Gestione e presentazione di prodotti e servizi

### Preparazione del compito con informazioni preliminari per i discenti

<b>Situazione iniziale</b>	La vostra azienda sta organizzando una settimana di promozione delle vendite su ".....". Avete il compito di pianificare e creare una presentazione del prodotto per questa settimana.	
<b>Compiti per gli studenti</b>	<b>Sottocompito 1:</b>	Creare un catalogo di idee per l'approvvigionamento e la pianificazione della presentazione di beni e servizi.
	<b>Sottocompito 2:</b>	Selezionate i prodotti/servizi adatti insieme al vostro formatore professionale.
	<b>Sottocompito 3:</b>	Pensate a dove potete ottenere i beni o le informazioni o il supporto per la presentazione dei beni o dei servizi e procurateveli.
	<b>Sottocompito 4:</b>	Preparate la vostra presentazione di beni o servizi per il giorno dell'esame. Pensateci: Dove, con cosa e come volete progettare la vostra presentazione per convincere i clienti descritti?
	<b>Sottocompito 5:</b>	Valutate la vostra presentazione di prodotti e servizi e spiegate i punti di forza e di debolezza della vostra presentazione di prodotti e servizi.
	<b>Sottocompito 6:</b>	Pensate a una storia adatta alla presentazione del vostro prodotto o servizio per presentarlo in modo orientato al cliente (storytelling).
<b>Tempi/Organizzazione</b>	Svolgere la discussione tecnica: 20 minuti (Presentazione: 5 minuti; discussione tecnica: 15–12 minuti)	
<b>Nota:</b>	Attuate questo compito preparatorio direttamente nella vostra azienda utilizzando una presentazione specifica di prodotti o servizi. La presentazione della merce deve soddisfare i seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La presentazione del prodotto deve promuovere ..... (tema) ed è creata secondo i principi della presentazione del prodotto.</li> <li>• Le dimensioni minime sono 60 x 80 cm</li> </ul>	

Valutazione: La vostra performance viene valutata in base alle seguenti domande chiave

- L'allievo presenta i beni o i servizi in modo orientato al cliente?
- L'approccio del discente alla pianificazione e alla preparazione della presentazione di beni o servizi è appropriato?
- Lo studente giustifica il proprio approccio alla preparazione e alla realizzazione della presentazione di beni o servizi in modo comprensibile e tecnicamente valido?
- L'allievo descrive una procedura plausibile nelle situazioni critiche del lavoro?

**1.2 Opzione 1: Gestione e presentazione di prodotti e servizi:** Griglia di valutazione

<b>Area di competenza dell'azione:</b> B "Presentazione di prodotti o servizi"		Valutazione	0	1	2	3
<b>Critério di valutazione 1: Presentazione orientata al cliente</b> Domanda chiave: L'allievo presenta i beni o i servizi in modo orientato al cliente?		Giustificazione				
<b>Ben realizzato:</b> L'allievo presenta i prodotti o i servizi in modo significativo e comprensibile. Costruisce la sua presentazione in modo logico. Presenta i prodotti o i servizi in modo convincente e stimolante.	3					
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> La presentazione dell'allievo presenta lievi deviazioni dalla presentazione orientata al cliente.	2					
<b>Povero:</b> La presentazione dell'allievo presenta notevoli deviazioni dalla presentazione orientata al cliente.	1					
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La presentazione si discosta completamente da una presentazione orientata al cliente.	0					
Osservazione	Osservazione					

1.2 Opzione 1: Gestione e presentazione di prodotti e servizi: Griglia di valutazione

Area di competenza dell'azione: B "Presentazione di prodotti o servizi"		Valutazione			
		0	1	2	3
<b>Critero di valutazione 2: Preparare la presentazione</b> Domanda chiave: L'approccio del discente alla pianificazione e alla preparazione della presentazione di beni o servizi è appropriato?		Giustificazione			
<b>Ben realizzato:</b> L'allievo risponde alle domande sulla pianificazione e la preparazione della presentazione di beni o servizi in modo tecnicamente corretto. Le dichiarazioni sono comprensibili e comprensibili.	3				
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> Le risposte mostrano piccole deviazioni dalla risposta tecnicamente corretta.	2				
<b>Povero:</b> Le risposte mostrano grandi deviazioni dalla risposta tecnicamente corretta.	1				
<b>Non corretto / non disponibile:</b> Le risposte sono inutili o incomprensibili.	0				
Osservazione	Osservazione				

1.2 Opzione 1: Gestione e presentazione di prodotti e servizi: Griglia di valutazione

Area di competenza dell'azione: B "Presentazione di prodotti o servizi"		Valutazione	0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 3: Giustificare la procedura in modo comprensibile</b> Domanda chiave: Lo studente giustifica il suo approccio alla preparazione e alla realizzazione della presentazione di beni o servizi in modo comprensibile e tecnicamente valido?		Osservazione				
<b>Ben realizzato:</b> Le osservazioni dell'allievo sono comprensibili: Il discente argomenta in modo tecnicamente valido. Le argomentazioni sono formulate in modo chiaro e presentate in modo strutturato.	3					
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> Le osservazioni dell'allievo mostrano lievi deviazioni da un'osservazione comprensibile e tecnicamente valida.	2					
<b>Povero:</b> Le osservazioni dell'allievo mostrano deviazioni importanti da un'osservazione comprensibile e professionalmente valida.	1					
<b>Non corretto / non disponibile:</b> Le osservazioni dell'allievo sono inutilizzabili e si discostano completamente da un'osservazione comprensibile e professionalmente valida.	0					
Osservazione	Osservazione					

1.2 Opzione 1: Gestione e presentazione di prodotti e servizi: Griglia di valutazione

Area di competenza dell'azione: B "Presentazione di prodotti o servizi"		Valutazione	0	1	2	3
<b>Criterio di valutazione 4: Procedere in modo plausibile in situazioni critiche</b>		Osservazione				
Domanda chiave: L'allievo descrive una linea d'azione plausibile nelle situazioni critiche descritte?						
<b>Ben realizzato:</b> Il discente descrive i punti chiave di un approccio professionale in situazioni critiche. La procedura è giustificata in modo comprensibile. La sequenza dei singoli passaggi ha senso.	3					
<b>Soddisfatto / difetti minori:</b> La risposta dell'allievo presenta lievi deviazioni dalla risposta completa.	2					
<b>Povero:</b> La risposta dell'allievo presenta notevoli deviazioni dalla risposta completa.	1					
<b>Non corretto / non disponibile:</b> La risposta dell'allievo è inutile e si discosta completamente dalla risposta completa.	0					
Osservazione	Osservazione					
	:					

## Spiegazione relativa ai livelli di qualità dei criteri di valutazione

3 o 6 punti	<p><b>Livello di prestazione: da buono a ottimo</b>          Il criterio richiesto è raggiunto.          La risposta / l'azione rivela conoscenze e competenze solide. Essa corrisponde a una prestazione da buona a ottima in ambito professionale.          Questo si manifesta attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposte / azioni precise e corrette.</li> <li>• Le risposte / azioni concordano in modo specifico con il compito assegnato.</li> <li>• Risposte / azioni chiaramente strutturate, logiche e ben organizzate.</li> </ul> <p>Per esempio: una risposta / un'azione completa, precisa e strutturata e che risponde perfettamente al compito assegnato.          Osservazione per i periti d'esame: per ottenere il punteggio massimo non è necessaria una prestazione perfetta.</p>
2 o 4 punti	<p><b>Livello di prestazione: buono</b>          La risposta / l'azione presenta lievi scostamenti rispetto a una prestazione da buona a ottima.          Questo si manifesta attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposte / azioni talvolta incomplete.</li> <li>• Risposte / azioni talvolta superficiali o di carattere generale.</li> <li>• Risposte / azioni globalmente corrette, ma poco giustificate.</li> <li>• Giustificazioni in parte irrealistiche.</li> <li>• Risposte / azioni adattate in modo insufficiente al compito assegnato.</li> </ul> <p>Per esempi: una risposta / un'azione di principio corretta, ma con poca profondità oppure con pochi dettagli specifici.</p>
1 o 2 punti	<p><b>Livello di prestazione: insufficiente con grandi lacune</b>          La risposta / l'azione presenta lacune significative rispetto alla prestazione attesa.          Questo si manifesta attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposte / azioni spesso incomplete.</li> <li>• Risposte / azioni per lo più superficiali o di carattere generale.</li> <li>• Risposte / azioni in generale corrette, ma senza giustificazione.</li> <li>• Giustificazioni incomplete o poco realistiche.</li> <li>• Risposte / azioni puntualmente sbagliate.</li> <li>• Nessun riferimento specifico agli interlocutori.</li> </ul> <p>Per esempio: una risposta / un'azione contenente alcuni elementi corretti, ma superficiale o incompleta nel suo insieme.</p>
0 punti	<p><b>Livello di prestazione: inutilizzabile o del tutto sbagliato</b>          La risposta / l'azione è inutilizzabile e molto distante dalla prestazione attesa.          Questo si manifesta attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un'interpretazione sbagliata della domanda posta (assenza di una risposta adattata alla domanda stessa).</li> <li>• Risposte / azioni e/o giustificazioni in maggioranza sbagliate.</li> <li>• Risposte non strutturate e incoerenti.</li> <li>• Nessuna risposta / azione.</li> </ul> <p>Per esempio: una risposta / un'azione che non risponde alla domanda posta oppure che propone una soluzione del tutto sbagliata.</p>

Vengono attribuiti 0-1-2-3 oppure 0-2-4-6 punti a dipendenza del protocollo (o parte di esso).