



Serie di spiegazioni per il settore alimentare

Per i formatori nel ramo del commercio al dettaglio

Tirocinio con Attestato federale di capacità (AFC)



Questa spiegazione vi aiuterà a prepararvi per gli esami pratici.
Ulteriori video e il protocollo di base sono accessibili dal codice QR.

AFC Protocollo di base VeledeS :



Indice dei contenuti

Scopo e obiettivo.....	3
Introduzione.....	3
Lavoro pratico prestabilito AFC	3
1. Parte 1: Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)	3
1.1. Assegnazione del compito di preparazione (esempio)	4
1.2. Video di esempio "Presentazione di un lavoro di preparazione".	5
1.3. Domande sulla presentazione	5
1.4. Domande per giustificare la presentazione dei prodotti.....	5
1.5. Situazioni critiche relative alla presentazione dei prodotti.....	5
Esempi di situazioni critiche che coinvolgono la presentazione dei prodotti	5
1.6. Criteri di valutazione "Presentazione di prodotti e servizi"	5
2. Parte 2: Gestione delle relazioni con i clienti / acquisizione, implementazione e sviluppo delle conoscenze su prodotti e servizi.....	6
2.1. "Gestire le relazioni con i clienti"	6
2.2. Esempi di un possibile tema di vendita	6
2.3. Criteri di valutazione "Gestione delle relazioni con i clienti".....	7
3. Parte 3: Dare priorità alla creazione di esperienze di acquisto	8
3.1. "Creazione di esperienze di acquisto".	8
Parte: Intervista specifica al cliente: progettare e condurre esperienze di acquisto (DCO E)	8
3.2. Esempio e istruzioni per l'esperto	8
3.3. Esempi di domande "Creare un'esperienza di acquisto".	9
Sezione: Compiti pratici	9
3.4. Criteri di valutazione "Creare un'esperienza di acquisto".....	10

Scopo e obiettivo

Questa serie di spiegazioni per gli esami pratici e la sua appendice (protocollo di base AFC) spiegano e concretizzano il contenuto degli esami pratici destinati agli apprendisti impiegati del commercio al dettaglio (AFC) nel settore alimentare.

Introduzione

Nel campo delle competenze operative, il candidato deve dimostrare, attraverso il lavoro pratico prestabilito (LPP), di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo tecnicamente corretto e in conformità alle esigenze e alla situazione.

Lavoro pratico prestabilito AFC

L'esame pratico dura 90 minuti e si svolge presso l'azienda formatrice indicata nel contratto di apprendistato.

Valutazione OFFr	Campi delle competenze in esame	Tempo	Punteggio massimo	Punti ottenuti	Ponderazione
2	Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)	30'	21		35%
1	Gestione delle relazioni con i clienti (CCO A+C)	30'	21		35%
3	Creazione di esperienze di acquisto (CCO E)	30'	18		30%

1. Parte 1: Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)

L'attenzione è rivolta al campo delle competenze operative "Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B)".

3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →					
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio
b	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce	b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti	b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti			
c	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti	c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana			
d	Interazione nell'azienda e nel ramo	d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti	d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	
e	Creazione di esperienze di acquisto	e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio	e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio	e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni			
f	Gestione di negozi online	f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online	f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti	f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online			

Vengono valutate tutte le abilità operative del campo di competenze B.

Durante un colloquio professionale di 30 minuti, il candidato dimostrerà la propria capacità di gestire e presentare beni e servizi e di valutare la propria presentazione di beni e servizi.

A tal fine, il candidato riceve per iscritto un compito di preparazione dal capo-perito del ramo alimentare, al più tardi 4 settimane prima dell'esame pratico. I candidati devono preparare una presentazione di prodotti o servizi su un determinato tema e presentarla per 5 minuti il giorno dell'esame sul posto di lavoro (presso il luogo di tirocinio).

1.1. Assegnazione del compito di preparazione (esempio)

Protocollo di base AFC, pagina 6.

Expert(e) 1		Cadre temporel 30 minutes	1
1.1 Option 1 : Gérer et présenter des produits et des services			
Avec mandat de préparation (les apprentis ont reçu le mandat de préparation de l'expert en chef 3 semaines avant l'examen pratique).			
Point de départ	Planification d'une présentation de produits pour une "semaine spéciale" dans le magasin. Dans votre point de vente, une "semaine spéciale" est prévue dans quatre semaines, au cours de laquelle certains produits doivent être mis en avant. Votre tâche consiste à planifier une présentation de ces produits. Critères pour la présentation des produits : La présentation doit également cibler les clients souffrant de maladies alimentaires. Vous pouvez utiliser une "tête de gondole" ou des "supports de présentation" pour la présentation. Concevez votre présentation de produit ou de service pour qu'elle soit attractive et orientée vers le client et préparez-vous à la présenter aux experts en 5 minutes. Questions : Comment incluriez-vous les produits destinés aux clients souffrant d'une maladie alimentaire dans votre présentation pour la "semaine spéciale" ? Expliquez votre choix de produits et leur disposition. Choix du support de présentation : Pourquoi choisiriez-vous une "tête de gondole" ou un "support de présentation pour votre présentation ? Comment ces supports contribuent-ils à l'efficacité de la présentation ?		
Tâches des apprentis	Tâche partielle 1 :	Créez un catalogue d'idées pour trouver et planifier la présentation de produits ou de prestations.	
	Tâche partielle 2 :	Choisissez, avec votre formateur professionnel, les produits/prestations appropriés.	
	Tâche partielle 3 :	Réfléchissez à l'endroit où vous pouvez obtenir les produits ou les informations ou le soutien pour la présentation des produits ou des prestations et procurez-les-vous.	
	Tâche partielle 4 :	Préparez votre présentation de produits ou de services pour le jour de l'examen. Réfléchissez à l'endroit, aux moyens et à la manière dont vous allez concevoir votre présentation pour convaincre la clientèle décrite.	
	Tâche partielle 5 :	Évaluez votre présentation de produits ou de prestations et expliquez les points forts et les points faibles de votre présentation.	
	Tâche partielle 6	Présentez vos produits/services en 5 minutes de manière orientée vers le client, en construisant votre présentation de manière logique et en présentant les produits/services de manière pertinente et compréhensible, ainsi que de manière convaincante et enthousiasmante. Utilisez la grille de préparation ci-dessous pour vous préparer à votre présentation.	
Durée/ Organisation	Réalisation de l'entretien : 30 minutes (présentation : 5 minutes ; entretien : 25 minutes).		
Indications	Réalisez ce travail préparatoire directement dans votre entreprise à l'aide d'une présentation concrète de produits ou de prestations. Les apprentis ne doivent pas utiliser les grilles de préparation le jour de l'examen.		
Indications pour les experts aux examens sur le déroulement de l'examen : Note pour les experts :	- Introduisez les apprentis dans la présentation (p. ex. "Vous avez créé au préalable une présentation de biens et de services. Vous avez maintenant la possibilité de la présenter. Vous disposez de 5 minutes pour le faire"). - Indiquez aux apprentis qu'ils ne doivent pas utiliser de support (par exemple, une grille de préparation) pendant la présentation. - Dans la mesure où les apprentis ne citent pas spontanément les points forts et les points faibles de la présentation des marchandises, vous pouvez poser des questions ciblées sur les points forts et les points faibles (p. ex. "Pouvez-vous encore me citer les éventuels points forts et points faibles de votre présentation de marchandises ou de services et les justifier ?") Si les apprentis ont terminé avant la fin du temps imparti pour l'examen, demandez si les apprentis souhaitent encore ajouter quelque chose (par exemple : "Il vous reste 2 minutes, souhaitez-vous ajouter quelque chose à votre présentation ?")		

A seguito di questa presentazione (preparazione + 5' minuti di spiegazione), gli esperti porranno domande concrete e di giustificazione sulla presentazione della merce per 25 minuti, al fine di dare al candidato l'opportunità di analizzare la propria presentazione, giustificare le proprie affermazioni e mostrare i margini di miglioramento. Il candidato ha inoltre il compito di spiegare, grazie alle sue capacità, come gestirebbe situazioni inaspettate e critiche, nel suo contesto lavorativo, proposte dall'esperto d'esame.

1.2. Video di esempio "Presentazione di un lavoro di preparazione".

1.3. Domande sulla presentazione

Protocollo di base AFC, pagina 7.

Esempi di domande concrete sulla presentazione del prodotto

- Come avete organizzato la "Settimana del biologico"?
- Quali misure avete adottato per incoraggiare ulteriori vendite?
- Quali articoli aggiuntivi si potrebbero integrare per presentare i prodotti in modo efficace?



Video esplicativo 1



Video esplicativo 2

1.4. Domande per giustificare la presentazione dei prodotti

Protocollo di base AFC, pagina 9.

(Per accedere ad un esempio su video, scansionare il codice QR).

Esempi di domande di giustificazione sulla presentazione del prodotto

- Quali sono i motivi che hanno portato alla scelta di questi espositori merceologici?
- Perché è importante controllare regolarmente la presentazione dei prodotti?

1.5. Situazioni critiche relative alla presentazione dei prodotti

Protocollo di base AFC, pagina 11.

(Per accedere ad un esempio su video, scansionare il codice QR).

Esempi di situazioni critiche che coinvolgono la presentazione dei prodotti

- Durante un'ispezione, scoprite che l'origine della merce è dichiarata in modo errato. Cosa fate in questa situazione critica?
- Dopo la settimana a tema, vi accorgete che un articolo è in esubero. Come vi comportate in questa situazione critica?

1.6. Criteri di valutazione "Presentazione di prodotti e servizi"

Le seguenti 4 domande chiave sono poste in merito al campo delle competenze operative "Gestione e presentazione di prodotti e servizi":

Criterio di valutazione 1: Sviluppare la presentazione sensibile alle esigenze del cliente.

Domanda principale: l'apprendista presenta i prodotti o i servizi in modo orientato alle esigenze dei clienti?

Criterio di valutazione 2: Preparazione della presentazione

Domanda principale: l'approccio dell'apprendista alla pianificazione e alla preparazione della presentazione di prodotti o servizi è mirato (Protocollo di base AFC, pagina 25)?

Criterio di valutazione 3: Coerenza dell'approccio

Domanda principale: l'apprendista giustifica il suo approccio alla preparazione e alla realizzazione della presentazione di prodotti o servizi in modo coerente e competente (Protocollo di base del AFC, pagina 28)?

Criterio di valutazione 4: Agire in modo plausibile in una situazione critica.

Domanda principale: L'apprendista descrive una soluzione plausibile alle situazioni critiche descritte (Protocollo di base AFC, pagina 31)?

2. Parte 2: Gestione delle relazioni con i clienti / acquisire, implementazione e sviluppo delle conoscenze su prodotti e servizi

L'attenzione si concentra sui campi di competenza operativa A "Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti" e C "Acquisire, introdurre e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi".

3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →					
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio
b	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce	b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti	b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti			
c	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti	c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana			
d	Interazione nell'azienda e nel ramo	d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti	d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	
e	Creazione di esperienze di acquisto	e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio	e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio	e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni			
f	Gestione di negozi online	f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online	f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti	f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online			

Saranno valutate tutte le competenze operative nei campi di competenza operativa A e C. Durante un colloquio con i clienti, della durata di 30 minuti e con scenari predefiniti, il candidato dimostrerà la sua capacità di gestire i rapporti con i clienti in modo professionale. Accoglierà i clienti sulla superficie di vendita, scoprirà di cosa hanno bisogno e li consiglierà sul prodotto o sul servizio e sulla procedura di pagamento. Il contatto con il cliente è organizzato in modo professionale. Un PEX interpreta il ruolo del cliente durante l'esame. L'altro PEX registra le osservazioni nella griglia d'esame predefinita. Il colloquio con il cliente consiste in diversi argomenti di vendita.

2.1. Gestire le relazioni con i clienti

Protocollo di base AFC, pagina 14

(Per un esempio di video, scansionare il codice QR).



Video esplicativo 3

2.2. Esempi di un possibile tema di vendita

Suggerimento per il tagliere di formaggi (per 4 persone)

PEX/Richiesta del cliente :

- Piatto di formaggi per 4 persone (1 vegano).
- Scelta: da dolce a piccante, da morbido a extra duro, compreso alternative vegane.
- Suggerimenti: decorazione, aggiunte appropriate (frutta, senape, noci).
- Informazioni sulla conservazione e sui tempi di consumo.

Obiezioni:

- Metodi di coltivazione, origine, sostenibilità.
- Esitazione sulla quantità e sulla scelta.

PEX/Comportamento del cliente :

- Indeciso sulle varie proposte.
- Si aspetta benefici e vantaggi chiari (ad esempio, i vantaggi della carta fedeltà).

PEX/Aspettativa del cliente :

- Consulenza competente e conoscenza dell'assortimento.
- Sostenibilità e argomenti legati alla provenienza dei prodotti, coltivazione...
- Raccomandazioni chiare sulle quantità (circa 150-200 g di formaggio a persona).
- Ulteriori raccomandazioni per una presentazione attraente.

2.3. Criteri di valutazione "Gestione delle relazioni con i clienti".

Le seguenti 5 domande chiave sono esaminate nel campo "Gestione delle relazioni con i clienti" delle competenze operative:

Criterio di valutazione 1°: Contatto iniziale con il cliente

Domanda principale: l'apprendista gestisce in modo adeguato il primo contatto con il cliente?

(Protocollo di base AFC, pagina 32)?

Criterio di valutazione 2: Analizzare le esigenze del cliente e soluzioni

Domanda principale: l'apprendista conosce nel dettaglio le esigenze del cliente e propone soluzioni adeguate?

Criterio di valutazione 3: Consigliare i clienti in modo convincente

Domanda principale: l'apprendista fornisce una consulenza convincente e orientata al cliente?

(Protocollo di base AFC, pagina 37)?

Criterio di valutazione 4: Concludere la vendita in modo professionale

Domanda principale: l'apprendista conclude il colloquio con il cliente in modo professionale?

(Protocollo di base AFC, pagina 38)?

Criterio di valutazione 5: Trattare in modo professionale con i clienti

Domanda principale: l'apprendista mantiene un rapporto professionale con il cliente?

(Protocollo di base AFC, pagina 39)?

3. Parte 3: Dare priorità alla creazione di esperienze di acquisto

L'attenzione si concentra su campo della competenza operativa E "Creazione di esperienze di acquisto".

3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze professionali operative →					
a	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio
b	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce	b2: Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti	b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti			
c	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti	c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana			
d	Interazione nell'azienda e nel ramo	d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti	d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	
e	Creazione di esperienze di acquisto	e1: Svolgere colloqui di vendita impegnativi nel commercio al dettaglio	e2: Creare esperienze orientate a prodotti e servizi del commercio al dettaglio	e3: Collaborare alla realizzazione di eventi o promozioni			
f	Gestione di negozi online	f1: Curare i dati degli articoli per il negozio online	f2: Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti	f3: Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online			

3.1. "Creazione di esperienze di acquisto".

Parte: Intervista specifica al cliente: progettare e condurre esperienze di acquisto (CCO E)

In un colloquio impegnativo con i clienti, della durata di 10 minuti, il candidato specializzato nella creazione di esperienze di acquisto dimostrerà la sua capacità di gestire in modo professionale situazioni di vendita impegnative. Il candidato conduce questo impegnativo colloquio con il cliente (ad esempio, un reclamo da parte di un cliente molto arrabbiato). Un PEX interpreta il ruolo del cliente durante l'esame. L'altro PEX verbalizza quanto osservato nella griglia predefinita.

Protocollo di base AFC, pagina 20.

(Per un esempio di video, scansione il codice QR.)



Video 4

3.2. Esempio e istruzioni per l'esperto

Richiesta di rimborso:

Il cliente si lamenta di un prodotto consegnato danneggiato o che presenta un difetto dopo un breve periodo di utilizzo. Si aspetta una soluzione rapida e semplice, come una sostituzione, una riparazione o un rimborso. L'obiettivo è quello di risolvere il problema senza troppe difficoltà.

Reclamo in generale:

Il cliente esprime insoddisfazione per la qualità, il prezzo o l'immagine di un prodotto o di un marchio. Mette in dubbio la qualità generale dell'assortimento e spera di sentire argomenti a favore del prodotto o di come evitare il problema in futuro.

Sintesi dei casi:

In entrambi i casi, i clienti sono alla ricerca di comprensione, soluzioni rapide e argomenti convincenti per ripristinare la loro fiducia nel marchio o nel negozio.

3.3. Esempi di domande "Creare un'esperienza di acquisto".

Sezione: **Compiti pratici**

Aiutare a organizzare eventi per i clienti e promozioni di vendita:

In un compito pratico di 20 minuti, il candidato dimostrerà di essere in grado di contribuire con idee per organizzare eventi destinati ai clienti o promozioni di vendita. Pianificherà gli elementi di un progetto concreto per un evento destinato ai clienti o una promozione di vendita e spiegherà i pensieri che ha avuto al riguardo.

Compito pratico (esempio)

Punto di partenza Promozione delle vendite - Istruzioni per l'esperto

L'autunno è alle porte e molti clienti si preparano all'arrivo della stagione fredda. Allo stesso tempo, iniziano i preparativi per le festività e aumenta la domanda di prodotti stagionali. Per sfruttare al meglio questo periodo, è necessario attirare l'attenzione dei clienti sulla varietà di tè della vostra gamma.



Video 5

A tal fine, state pianificando una promozione delle vendite durante la quale presenterete una linea di tè, concentrandovi su tè che danno conforto e stimolanti. Volete presentare i tè non solo come prodotto, ma anche come esperienza complessiva, ad esempio con accessori appropriati come tazze o snack gourmet.

Obiettivo della promozione delle vendite:

- Incoraggiare i clienti ad acquistare tè e prodotti complementari
- Promuovere la gamma e la diversità dei tè
- Aumento delle vendite nella categoria "Bevande e accessori".

Gruppo target:

- Clienti che amano trascorrere del tempo insieme durante la stagione fredda
- Persone che cercano un regalo originale
- Gli amanti del tè che vogliono scoprire nuove varietà.

Compiti dell'apprendista:

- Sviluppare un'idea creativa per l'evento clienti / la promozione delle vendite.
- Pianificare i diversi elementi della promozione (ad esempio, la progettazione di uno stand promozionale, la degustazione, il materiale promozionale) e spiegare le ragioni della scelta.
- Eseguire un'analisi dei rischi e delle opportunità della vostra idea e suggerire eventuali misure di miglioramento.

3.4. Criteri di valutazione "Creare un'esperienza di acquisto".

Le seguenti 2 domande guida sono considerate nel campo "Progettare esperienze di acquisto" delle competenze operative:

Criterio di valutazione 1: Proporre soluzioni appropriate

Domanda principale: in una situazione impegnativa, l'apprendista propone al cliente soluzioni adeguate (Protocollo di base AFC, pagina 40)?

Criterio di valutazione 2: Creare un'esperienza di acquisto

Domanda principale: in una situazione impegnativa, l'apprendista offre al cliente un'esperienza di acquisto (Protocollo di base del AFC, pagina 41)?

Compito pratico

Le seguenti 2 domande guida sono prese in esame nel campo "Progettare esperienze di acquisto" delle competenze operative:

Criterio di valutazione 1: Approccio appropriato

Domanda principale: l'approccio descritto contribuisce a ispirare e fidelizzare il segmento di clientela target e a rafforzare la relazione con il cliente (Protocollo di base AFC, pagina 42)?

Criterio di valutazione 2: Valutazione dell'esperienza d'acquisto

Domanda principale: l'apprendista valuta accuratamente il successo del piano d'azione proposto? (Vedi Protocollo di base AFC, pagina 43)?